

¿Cómo reclamar?: Procedimiento y requisitos del procedimiento de reclamos.

***Recuerda:** Puedes revisar el detalle de la Guía de Reclamos en el siguiente link: <https://www.osiptel.gob.pe/guiareclamos/>

¿Cuántas instancias tiene el procedimiento de reclamos?

El procedimiento de reclamos cuenta con dos (2) instancias:

- a. La primera instancia será ante la empresa operadora, a fin de solucionar directamente los reclamos presentados por los servicios prestados.
- b. La segunda instancia corresponde al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos del OSIPTEL (TRASU), y podrás presentar apelaciones o quejas. Considera que el TRASU es la última instancia en la vía administrativa.

¿Cuáles son los requisitos para la presentación de reclamos?

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

1. Nombres y apellidos completos del usuario o Razón Social (de aplicar).
2. Número de documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyente, según corresponda). En los reclamos presentados por representante debe consignarse, adicionalmente, los datos de este último, así como el poder correspondiente.
3. Servicio objeto del reclamo.
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Motivo del reclamo y solicitud concreta.
6. Firma del usuario o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda.
7. En los reclamos en que se cuestione un monto del recibo, el usuario debe indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto del reclamo.
8. Datos para la notificación: correo electrónico válido autorizado por el usuario para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

La empresa operadora se encuentra obligada a recibir todos los reclamos presentados por los usuarios. En los casos en los que el usuario omita alguno de los requisitos antes mencionados, la empresa operadora aplicará la inadmisibilidad del reclamo por no cumplir con los requisitos de presentados exigidos, con excepción de lo indicado en el numeral 8.

¿Cómo puedo presentar mi reclamo?

Los usuarios pueden presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes canales:

1. Telefónico: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato establecido por el OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe llenar el formulario, incluyendo la información brindada por el usuario para resolver el reclamo y luego de ello debe:

- a. Leer al usuario el contenido del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del

motivo de reclamo, monto y el recibo reclamado, de ser el caso; así como, obtener su conformidad respecto de lo registrado.

- b. Proporcionar el usuario el código de reclamo e informar el plazo máximo para resolver en primera instancia.
- c. Remitir al usuario el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, enviar por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información de la materia del reclamo, código de reclamo y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

En los casos de reclamos, recursos de apelación o quejas, realizados vía telefónica, la empresa operadora debe grabar la comunicación, información de ello al usuario. La empresa operadora debe elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida por el TRASU. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o menor a 500000 abonados a nivel nacional.

2. Personal: La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo con el formato establecido por el OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de reclamo. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar el reclamo.

3. Por escrito: El usuario debe presentar el escrito de reclamo, en original y copia.

En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de reclamo.

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

En ningún caso, la empresa operadora puede restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito.

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

Del mismo modo, las empresas que cuenten con los aplicativos informáticos a los que hace mención las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deben permitir la presentación de reclamos de los servicios asociados al titular vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por el OSIPTEL e informar al usuario sobre el correo electrónico autorizado como medio de notificación del reclamo ingresado por este canal.

De forma inmediata a la presentación del reclamo, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de reclamo presentado como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de reclamo. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a la dirección válida indicada por el usuario.

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

En todos los casos, al momento de presentación del reclamo, la empresa operadora debe informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, así como, brindar la información para obtener su cuenta o clave secreta y enlace correspondiente al expediente virtual, según corresponda.

¿Cuál es el plazo para presentar reclamos?

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

En aquellos reclamos en los cuales se involucre una facturación o cobro:

1. Hasta un (1) año después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
2. Hasta un (1) año después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.

En los demás casos en tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

Una vez vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedito su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente.

¿Cuáles son los plazos en que la empresa operadora debe resolver el reclamo de Primera Instancia?

Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora son resueltos en los siguientes plazos máximos:

1. Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:
 - a. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio.
 - b. Falta de servicio.
 - c. Baja o suspensión del servicio no solicitada.

- d. Portabilidad.
 - e. Falta de entrega de recibos, facturación detallada (llamadas salientes) o llamadas entrantes.
2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:
 - a. Facturación y cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5% de la Unidad Impositiva Tributaria.
 - b. Recargas.
 - c. Instalación, activación o traslado del servicio.
 3. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.

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

La empresa operadora aplica el plazo más corto para resolver cuando acumule en un mismo procedimiento dos o más materias de reclamo con plazos distintos para resolver.

¿Puede la empresa operadora resolver mi reclamo con anticipación?

Sin perjuicio de los plazos normativos que las empresas operadoras tienen para resolver los reclamos, estas pueden establecer acoger en todo o en parte la pretensión del reclamo presentado.

Ante ello, la empresa operadora está obligada a cumplir con el acto y/o decisión que acoge la pretensión del usuario. Esta decisión debe ser ejecutada dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la emisión del acto o decisión.

La empresa operadora, además, debe comunicar al usuario, sobre el cumplimiento de lo ordenado dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, a través de un medio que permite su acreditación.

El medio probatorio que acredite el cumplimiento de la decisión debe ser anexado al expediente del reclamo.

¿Qué sucede si no me encuentro de acuerdo con la respuesta a mi reclamo?

El usuario que no estuviese de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitir por la primera instancia (la empresa operadora) puede interponer recurso de apelación ante la empresa operadora.

El plazo para interponer el recurso de apelación no debe exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.

En el procedimiento de reclamos de usuarios no procede recurso de reconsideración contra la resolución de 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.

¿Qué sucede si presenté un recurso de apelación fuera de plazo?

Los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido, son declarados improcedentes por la empresa operadora.

La empresa operadora en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la interposición del recurso, debe emitir la resolución correspondiente. El plazo para notificar dicha resolución no puede exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.

¿Cuáles son los requisitos para la presentación de un recurso de apelación?

El recurso de apelación interpuesto por el usuario debe contener los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). El recurso de apelación presentado por representante, debe consignar, adicionalmente, los datos de éste.
2. Número o código de reclamo.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión.
5. Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.
6. Fecha.
7. Firma del usuario o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda.
8. Datos para la notificación: correo electrónico, válido autorizado por el usuario para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

¿Cuáles son las formas de presentación de un recurso de apelación?

El recurso de apelación puede ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes canales:

1. Telefónico: El recurso de apelación se puede interponer por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan algunos de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar el recurso de apelación si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario aprobado por el OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario como mínimo la información comprendida en dicho formulario.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

- a. Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- b. Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la presentación del recurso de apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, enviar mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario, la información de la presentación del recurso de apelación, código del recurso de apelación y la indicación

que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario aprobado por el OSIPTEL, con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

2. Persona: la empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo con el formato establecido por el OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, y el sello de recepción de la empresa operadora. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar el recurso.

3. Por escrito: El usuario debe presentar el escrito conteniendo el recurso de apelación, en original y copia. En la copia del recurso, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del recurso.

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

4. Por página web o aplicativo: La empresa operadora que disponga de una página web, debe incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación.

Luego de presentado el reclamo, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario del recurso presentado como constancia de su recepción. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a la dirección indicada por el usuario.

En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora debe informar al usuario el plazo máximo con el que cuenta para elevar el TRASU el expediente, el plazo máximo del TRAUS para resolver el recurso, así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en según instancia, según corresponda.

Ya presenté mi recurso de apelación ¿qué sucede ahora?

Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora lo elevará al TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, salvo en el caso de declararse la inadmisibilidad, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.

El recurso de apelación se eleva conjuntamente con los descargos y el expediente correspondiente.

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

1. Motivo del reclamo.

2. Información sobre el reclamo, así como las pruebas actuadas según la materia del reclamo.
3. Detalle si el reclamo o recurso de apelación fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.
4. Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.

¿Puede la empresa operadora resolver mi recurso de apelación con anticipación?

La empresa operadora no elevará el recurso de apelación cuando dentro del plazo de cinco (5) días hábiles acogió en su integridad la pretensión del usuario contenido en el recurso de apelación.

Ante ello, la empresa operadora está obligada a cumplir con el acto y/o decisión que acoge la pretensión del usuario. Esta decisión debe ser ejecutada dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la emisión del acto o decisión.

La empresa operadora, además, debe comunicar al usuario, sobre el cumplimiento de lo ordenado dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, a través de un medio que permite su acreditación.

¿Cuánto tiempo demora en resolverse el recurso de apelación?

El recurso de apelación presentado es resuelto por el TRASU en los siguientes plazos máximos:

1. Hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los reclamos por:
 - a. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.
 - b. Tarjetas de pago.
 - c. Traslado del servicio.
 - d. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.
2. Hasta veinticinco (25) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los demás casos.

Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU puede, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.

¿Qué sucede si la empresa operadora no cumple con elevar al TRASU mi apelación?

En los casos en los cuales la empresa operadora no eleve el recurso de apelación dentro del plazo establecido, deberá aplicar la solución anticipada el recurso de apelación, salvo que el recurso o el reclamo haya sido interpuesto contraviniendo lo señalado en la normativa vigente.

Para tal efecto, la empresa operadora informará al usuario en el plazo de cinco (5) días hábiles de vencido el plazo para elevar, sobre la aplicación de la referida solución anticipada.

Si el usuario recibe la comunicación de parte de la empresa operadora, puede solicitar al TRASU la apertura del expediente de apelación, para lo cual debe adjuntar:

1. Copia del formulario de reclamo o copia de la información del formulario recibido por

- correo electrónico de los SMS.
2. Copia de la resolución impugnada.
 3. Copia de la constancia de presentación del recurso de apelación o de correo electrónico o de los SMS con el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para apelar.

De manera opcional, el usuario puede adjuntar la documentación sustentatoria que estime pertinente.

En estos casos, el TRASU considera que la empresa operadora acogió la pretensión y reconoció el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado.

¿Qué sucede si la empresa operadora no responde mi reclamo dentro del plazo correspondiente?

En caso la empresa operadora no responda el reclamo en el plazo correspondiente, el usuario puede presentar un recurso de queja solicitando que el TRASU defina la aplicación del Silencio Administrativo Positivo (SAP).

¿En qué situación puedo presentar un recurso de queja?

El usuario puede presentar un recurso de queja en los siguientes casos:

1. Cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde. Ello salvo que el usuario intente presentar una queja por este motivo sin que haya transcurrido el plazo establecido para la emisión de la resolución y notificación del reclamo en primera instancia.

En tal caso, la empresa debe: (i) informar de manera inmediata al usuario que el plazo máximo para emitir la resolución y notificar la misma no ha vencido, así como informar el encauzamiento del reclamo a una materia con distinto plazo de resolución, de ser el plazo; (ii) informar de manera inmediata la fecha de vencimiento del plazo para la resolución del reclamo y el plazo máximo para su notificación; y, (iii) entregar de manera inmediata una constancia con la información señalada en los numerales (i) y (ii), de forma impresa, mediante correo electrónico o a través del envío de SMS al servicio público móvil indicado por el usuario.

En caso a la fecha de presentación de la queja se haya emitido una resolución y/o realizado la notificación o esta se encuentre en proceso, durante la atención presencial, la empresa operadora debe proporcionar la resolución y notificar en el acto e informar el usuario que tiene expedito su derecho para interponer su recurso de apelación de no estar de acuerdo con la respuesta del reclamo.

2. Suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo, respecto de las siguientes materias; (i) facturación y cobro y (ii) otras materias que impliquen el cuestionamiento de pago de una facturación o cobro.
3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado al momento de la interposición del reclamo o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.

En caso de requerimiento de pago, el usuario debe adjuntar al carta de cobranza o el recibo a través del cual se le está requiriendo dicho monto.

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

En tales casos, la empresa operadora debe solicitar al usuario la siguiente información obligatoria para la presentación de la queja: (i) fecha en la cual ocurrió la negativa, (ii) canal mediante el cual fue atendido y (iii) materia del reclamo o queja que intentó presentar.

Adicionalmente, si la negativa se hubiera efectuado a través de la página web o aplicativo, el usuario en los canales que corresponda, debe adjuntar medios probatorios objetivos, tales como las capturas de pantallas en las que se acredite que pese a haberse registrado los datos de validación requeridos para el registro, no se logró concretar la prestación del mismo. Si la negativa se hubiera efectuado a través de la vía personal o por escrito, el usuario debe indicar adicionalmente el centro de atención o punto de atención en el cual ocurrió la negativa.

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

¿Cuáles son los plazos para la presentación de la queja?

La queja puede ser presentada por el usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo. En los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario cuenta con un plazo de hasta (1) año, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo, para presentar dicha solicitud.

La queja por no permitir la presentación de reclamo puede ser presentada en tanto subsista la mencionada transgresión.

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

¿Cuáles son los requisitos para la presentación de la queja?

La queja debe ser presentada ante la empresa operadora debiendo cumplir con lo siguiente:

1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes). La queja presentada por representante debe consignar, adicionalmente, los datos de este y el respectivo poder.
2. Número o código de reclamo, según corresponda.
3. Solicitud expresa y clara que se hace al TRAUS indicando la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento de reclamo.
4. Fecha
5. Firma del usuario o del representante, para la prestación por escrito, según corresponda.
6. Datos para la notificación: correo electrónico válido autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

¿Cuáles son las formas de presentación de la queja?

La queja puede ser presentada a través de los siguientes canales:

1. Telefónico: la queja se puede presentar por medio telefónico respecto de cualquier

servicio público de telecomunicaciones.

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario solo puede presentar la queja si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se ha reclamado. En el caso de procedimientos en trámite vinculados a la queja, o sobre el cual se pretendía reclamar.

Lo indicado en el párrafo anterior no es aplicable en los siguientes casos:

- (i) Quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite; o
- (ii) Quejas por no permitir la presentación del reclamo cuyo cuestionamiento este referido a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada entre otros;
- (iii) Quejas vinculadas a procedimientos en trámite cuyo reclamo corresponda a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio objeto de reclamo; tales como: falta de servicio, Instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario establecido por el OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario como mínimo la información comprendida en dicho formulario.

Asimismo, la empresa operadora debe llenar el cambio del formulario referido a las observaciones de la queja, indicando la solicitud expresa y clara del usuario respecto de su queja.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

- a. Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- b. Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.
- c. Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las observaciones de la queja a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario la información del objeto de la queja, código de queja y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario establecido por el OSIPTEL con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

- 2. Personal: La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo con el formato establecido por el OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellido de la persona que lo atendió, el sello de recepción de

la empresa operadora y el código de la queja. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar la queja.

3. Por escrito: El usuario debe presentar el escrito de queja, en original y copia. En la copia de la queja que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que la recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación de la queja.

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

4. Por página web o aplicativo: La empresa operadora que disponga de una página web, debe incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de quejas.

Luego de presentada la queja, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de queja presentado como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de identificación. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a la dirección indicada por el usuario.

En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora debe informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente, el plazo máximo del TRASU para resolver la queja, así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en el OSIPTEL, según corresponda.

Ya presenté mi recurso de queja ¿qué sucede ahora?

Luego de presentado tu recurso de queja ante la empresa operadora, le corresponde al TRAUS resolver la queja.

Presentada dicha solicitud en la empresa operadora esta debe elevarla al TRASU en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación.

¿Cuáles son los supuestos de no elevación de queja?

La empresa operadora no eleva la queja por operación del silencio administrativo positivo, en los casos en los que se advierten los siguientes defectos:

1. Falta de notificación de la resolución de primera instancia
2. Cargo de notificación de la resolución de primera instancia evidentemente invalido
3. Emisión de la resolución fuera del plazo máximo para resolver.

La empresa operadora al recibir una queja por operación del silencio administrativo positivo, de manera inmediata procede con lo siguiente:

- a. Recibe la solicitud de queja del reclamante.
- b. Informa al reclamante que en el plazo máximo de tres (3) días hábiles se eleva la queja al TRASU, salvo que se acoja su pretensión al aplicar el silencio administrativo positivo.
- c. Estrega una constancia de la recepción de su queja.

¿Cuál es el plazo de resolución de la queja?

Si la empresa operadora no cumple con elevar al TRASU la queja presentada en el plazo establecido, el usuario puede presentar al TRASU una comunicación debiendo indicar lo siguiente:

1. Código de la queja presentada ante la empresa operadora;
2. Copia de la información del formulario de queja recibido por correo electrónico o por SMS, de haber sido realizada por el canal telefónico;
3. Copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora, de haber sido presentada por escrito, personalmente, via página web o aplicativo.