

¿Cómo reclamar?: Requisitos y procedimiento de reclamo

1. ¿Cuántas Instancias tiene el Procedimiento de Reclamos?

El procedimiento de reclamos tiene dos instancias:

- La empresa operadora es la primera instancia para la solución de los reclamos que presenten los usuarios con relación a los servicios que les presten.
- El TRASU, Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de OSIPTEL, es la segunda y última instancia en la vía administrativa. Atiende quejas y apelaciones.

2. ¿De qué manera se pueden formular los reclamos?

De forma personal, telefónica o por escrito empleando el formulario aprobado por el OSIPTEL, pudiendo adjuntarse información adicional y a través de la página web de las empresas operadoras.

3. ¿Cuál es el plazo para formular los reclamos?

Para el caso de los reclamos por:

- Facturación: Hasta dos (2) años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
- 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.
- En los demás casos: En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

4. ¿En qué plazo la empresa operadora debe resolver el reclamo en Primera Instancia?

En la primera instancia rigen los siguientes plazos:

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, o si no, se regirán por el plazo mayor que establece el Reglamento de Reclamos.

Adicionalmente, la primera instancia tiene hasta cinco (05) días hábiles para notificar su resolución en el domicilio del usuario o a través de correo electrónico, si este lo autoriza.

5. ¿Qué ocurre si la empresa operadora no responde o responde tardíamente el reclamo?

- Si la empresa operadora no te responde el reclamo dentro de los plazos establecidos, podrás presentar una Queja solicitando que el TRASU defina si se aplicará el Silencio Administrativo Positivo (SAP). Para presentar la Queja, cuentas con un plazo de hasta dos (2) años, contados desde la fecha en que se te debió notificar la respuesta a tu reclamo.

6. ¿Qué puede hacer el usuario en caso no se encontrara de acuerdo con la respuesta de Primera Instancia?

- Si no te encontraras de acuerdo con la respuesta de la empresa operadora, puedes presentar un Recurso de Apelación.

7. ¿Qué puedo hacer si detecto incumplimiento con lo ofrecido en una solución anticipada al reclamo (SAR) o una solución anticipada al recurso de apelación (SARA); con lo ordenado en una resolución emitida en primera instancia por la empresa operadora o una resolución emitida por el TRASU?

- Ante dicho escenario, puedes presentar una denuncia en cualquier oficina del OSIPTEL, a nivel nacional.

8. Si tuviera información adicional al expediente durante el procedimiento de reclamo, ¿cómo puedo presentarlo?

- Se puede añadir documentación adicional cuando realice el reclamo, apelación y/o queja al momento del registro del reclamo en nuestra página web. Asimismo, es posible realizarlo de manera posterior al registro del reclamo, apelación y/o queja, vía presencial en nuestros centros de atención.

Respecto de los procedimientos, recuerda que puedes consultar los expedientes que se encuentren en segunda instancia a través del “Sistema de consulta de expedientes virtuales del TRASU” (<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU/>).

Gráfico con Fases/Instancias del Procedimiento de Reclamos

1ra Instancia

Abonado / Usuario presenta reclamo en Tienda / Vía telefónica / Web

Se realiza validación de Identidad del Abonado / Usuario, según corresponda

Se registra reclamo

Empresa Operadora emite resolución de 1ra Instancia, según plazo definido por norma por materia reclamable

Empresa Operadora notifica al reclamante la resolución de 1ra Instancia

2da Instancia

Si no te encuentras conforme con la Resolución de 1ra Instancias, Abonado / Usuario puede presentar recurso de apelación

Se realiza validación de Identidad del Abonado / Usuario, según corresponda

Se registra recurso de apelación

Empresa Operadora eleva recurso al Tribunal del OSIPTEL

Tribunal del OSIPTEL emite Resolución Final

Puedes presentar Queja cuando adviertas defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo