

## **Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y modificatorias.

Norma que establece las disposiciones que obligatoriamente deberán aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) para la atención de los reclamos de usuarios.

Asimismo, establece los alcances, obligaciones y otras actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Usuarios, que es el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones.

En tal sentido, contempla las disposiciones aplicables a:

1. Principios y garantías del procedimiento.
2. Formas de presentación del reclamo, recurso de apelación y queja.
3. Requisitos de presentación del reclamo, recurso de apelación y queja
4. Las materias de reclamo.
5. Sujetos activos del procedimiento.
6. Entre otras.

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

**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 047-2015-CD-OSIPTTEL**

**(SEPARATA ESPECIAL)**

(\*) De conformidad con el [Artículo Primero de la Resolución N° 55-2017-CD-OSIPTTEL](#), publicada el 20 abril 2017, se amplía el plazo de resolución de los recursos de apelación y las quejas elevadas al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, cuyo vencimiento se encuentre entre el 20 de abril y el 29 de diciembre del 2017, hasta en ciento veinte (120) 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° 047-2016-CD-OSIPTTEL](#), 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-OSIPTTEL](#), 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-OSIPTTEL \(Lineamientos en Materia de Apelaciones - Facturación de servicios de Telefonía Fija aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios\)](#)

[R.N° 110-2016-CD-OSIPTTEL \(Aprueban la publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones\)](#)

[R.N° 012-2017-CD-OSIPTTEL \(Aprueban que se publique en el Portal Electrónico del OSIPTTEL el Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones\)](#)

[R.N° 087-2017-CD-OSIPTTEL \(Aprueban publicación para comentarios en el portal institucional de OSIPTTEL, del Proyecto de Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios\)](#)

[R.N° 165-2018-CD-OSIPTTEL \(Aprueban la publicación en el portal institucional del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones\)](#)

[R.N° 118-2020-CD-OSIPTTEL \(Aprueban publicación para comentarios del "Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones"\)](#)

[R.N° 248-2020-GG-OSIPTTEL \(DDisponen la publicación del Proyecto de Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTTEL a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras\)](#)

R.N° 00261-2020-GG-OSIPTTEL (Aprueban la publicación para comentarios del Proyecto de Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios)

R.N° 171-2020-CD-OSIPTTEL (Aprueban la publicación para comentarios del “Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”)

R.N° 315-2020-GG-OSIPTTEL (Aprueban la publicación para comentarios del proyecto de “Criterios para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas”)

R.N° 327-2020-GG-OSIPTTEL (Aprueban el Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTTEL a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras)

R.N° 00337-2020-GG-OSIPTTEL (Aprueban el Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios)

R.N° 002-2021-GG-OSIPTTEL (Aprueban los “Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas”)

R.N° 052-2021-CD-OSIPTTEL (Aprueban la publicación para comentarios del “Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”)

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 (OSIPTTEL) 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-OSIPTEL 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-OSIPTEL 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 OSIPTEL aprobar el citado Reglamento;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General de OSIPTEL 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 OSIPTEL (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 (\*)**

(\*) Denominación sustituida por el [Artículo Primero del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 20 noviembre 2020](#), cuyo texto es el siguiente:

**“ Reglamento para la Atención de Gestiones y 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 modificado por el [Artículo Segundo del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de](#)

**Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL,**  
**publicada el 20 noviembre 2020, cuyo texto es el siguiente:**

**“ Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación**

El presente Reglamento establece las disposiciones que, obligatoriamente, deben aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de las gestiones sistematizadas y los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Asimismo, rige la actuación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; así como, el funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios.”

**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.(\*)

(\* **Artículo modificado por el Artículo Segundo del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 20 noviembre 2020. La referida modificación entra en vigencia a los siete (7) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico. Posteriormente, mediante el Artículo Segundo de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 30 diciembre 2020, se dispuso la modificación de la Tercera Disposición Transitoria aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD-OSIPTEL (Vigencia), cuyo texto es el siguiente:**

**“ Artículo 3.- Vía previa ante las empresas operadoras**

3.1 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.

3.2 Las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar un código de pedido ante cualquier solicitud que realice el usuario en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales. Además, deben llevar un registro de los códigos de pedido que incluya el estado final de los mismos, dicha información debe encontrarse disponible para que sea presentada al OSIPTEL a su requerimiento.

Se entiende como código de pedido, al código con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas una solicitud o pedido del usuario en el ejercicio de sus derechos

relacionado al servicio público de telecomunicaciones. No corresponde la entrega del código de pedido, en caso el usuario haya solicitado expresamente la presentación de un reclamo.”

## 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 modificado por el **Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

#### “Artículo 6.- Deber de encauzar el procedimiento

La empresa operadora debe encauzar de oficio y atender según el procedimiento establecido en el presente Reglamento, entre otros, cuando:

1. Los reclamos o quejas que se presenten por un hecho que no corresponde a la materia seleccionada.
2. Las quejas cuyo motivo corresponde a un reporte, reclamo o recurso de apelación.
3. Los reclamos o recursos de apelación que correspondan a la presentación de una queja o reporte.

El encauzamiento realizado no implica el reinicio del cómputo del plazo para la resolución del reclamo o elevación del recurso de apelación o queja.

En el caso de las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras a las que les sea aplicable el procedimiento de reclamo, la empresa operadora realiza el encauzamiento en el plazo máximo de tres (3) días hábiles. Luego del encauzamiento o vencido el plazo establecido para ello, se inicia el cómputo del plazo para la resolución del reclamo o elevación del recurso de apelación o queja. La empresa operadora valida la condición de abonado o usuario y, en caso corresponda, sigue el procedimiento previsto en el artículo 31.”

## **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 modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 266-2018-CD-OSIPTEL](#), publicada el 18 diciembre 2018, la misma que entró en [vigencia](#) a los treinta (30)**



**días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

**“ 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 de emisión , sentido y fecha de notificación 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 modificado por el Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

**“Artículo 9.- Registro único de reclamos**

La empresa operadora debe contar con un registro de reclamos, el cual comprenda toda la información del procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como, la información relativa a la solución anticipada de reclamo, reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso.

Para tal efecto, la empresa operadora debe considerar, como mínimo, la información establecida en el anexo 4 del Reglamento y el detalle previsto en el Instructivo Técnico para el acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos, aprobado por la Gerencia General del OSIPTEL.”

**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 modificado por el Artículo Primero de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTTEL, publicada el 31 marzo 2017, cuyo texto es el siguiente:**

**“ 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 pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública.

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, el horario 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 OSIPTTEL 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 OSIPTTEL; y,*

*2. Mecanismos en línea en la página web de Internet de la empresa operadora y del OSIPTTEL, 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 OSIPTTEL 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 OSIPTTEL 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 OSIPTTEL, 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 sustituido por el Artículo Primero de la Resolución N° 127-2016-CD-OSIPTTEL, publicada el 12 noviembre 2016, cuyo texto es el siguiente:**

**“ 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; 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, 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 modificado por el [Artículo Segundo del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 noviembre 2020. La referida modificación entra en [vigencia](#) a los diez (10) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico correspondiente al acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos. Posteriormente, mediante el [Artículo Segundo de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 30 diciembre 2020, se dispuso la modificación de la Tercera Disposición Transitoria aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD-OSIPTEL (Vigencia), cuyo texto es el siguiente:**

**“ 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, deben implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital; 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 la empresa operadora y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta que debe ser proporcionada al usuario, cuando éste la solicite. En el caso de las empresas operadoras, dichos mecanismos se incluyen en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” de su página web.

La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la realización de cualquier actuación procesal y debe 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 deben 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 pueden enviar, al servicio público móvil indicado por el usuario, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar 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 o actos administrativos.”(\*)

**(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“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, deben implementar mecanismos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital; 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.

2. Mecanismos en línea en la página web de la empresa operadora en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” de su página web y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta. La empresa operadora, debe proporcionar al usuario al momento de la presentación del reclamo la información para obtener su cuenta o clave secreta; y en el caso del recurso de apelación o queja debe informar el enlace de acceso del Sistema de Consulta de Expedientes Virtuales del TRASU así como el plazo a partir del cual puede acceder al expediente.

La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la realización de cualquier actuación procesal y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha en la cual la resolución que puso fin al procedimiento quedó firme o causó estado en sede administrativa.

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

Asimismo, la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe enviar al usuario, mediante mensajes o notificaciones, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico, la siguiente información:

1. La emisión de la resolución de primera instancia y que puede ser consultada en el expediente en formato digital, así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación.

2. La elevación del recurso de apelación o queja al TRASU, o el acogimiento de su pretensión en caso del SARA u otras razones por las cuales no se habría procedido con la elevación.

Dicha información se debe enviar al servicio público móvil o dirección electrónica indicada por el usuario, en la fecha en que la documentación se encuentre publicada en el expediente en formato digital, según el plazo máximo establecido, brindando el enlace de acceso a dicho expediente.”

#### **“ Artículo 11-A.- Acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos**

Las empresas operadoras con más de 500 000 abonados a nivel nacional deben permitir al OSIPTEL el acceso virtual a los expedientes de reclamos, los cuales incluyen los recursos de apelación y queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos y lo relacionado a la solución anticipada de reclamos, de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

El acceso virtual brindado al OSIPTEL debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de la siguiente información:

1. Los registros de los expedientes de reclamos, incluyendo el detalle señalado en el Instructivo Técnico, por un periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo.

2. Los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo, ordenados de manera cronológica, por el periodo indicado en el artículo 11.

Dicha información debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal.

El personal designado del OSIPTEL accede a la información señalada en el presente artículo a través del usuario y contraseña brindado por la empresa operadora. Luego de dicho acceso, la empresa operadora no debe requerir el registro de contraseñas de accesos adicionales para la revisión de la información.”(\*)

**(\*) Artículo incluido por el [Artículo Tercero del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 noviembre 2020. La referida modificación entra en **vigencia** a los diez (10) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico correspondiente al acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos. Posteriormente, mediante el [Artículo Segundo de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 30 diciembre 2020, se dispuso la modificación de la Tercera Disposición Transitoria aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD-OSIPTEL (Vigencia).**

#### **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. (\*)

(\*) Artículo modificado por el **Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL**, publicada el **27 agosto 2021**, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de **diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”**, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 14.- Información y oportunidad de devolución**

Las devoluciones a las que se refiere el artículo 13, deben ser realizadas por la empresa operadora a más tardar en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación inmediato posterior o en el plazo máximo de un (1) mes.

En caso el monto de devolución supere el monto facturado en el ciclo correspondiente, la empresa operadora puede realizar la devolución pendiente en los siguientes ciclos de facturación, salvo el abonado solicite su devolución por otros medios.

El plazo para la devolución se computa desde la fecha de emisión de la resolución de primera instancia o desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación a la empresa operadora de la resolución del TRASU que da lugar a la devolución.

La empresa operadora debe 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 modificado por el **Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL**, publicada el **27 agosto 2021**, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“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 reportes, reclamos, recursos de apelación 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, aprobados 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 los canales donde se debe realizar el pago del monto no reclamado. La empresa operadora debe habilitar medios físicos y virtuales para realizar el pago del monto no reclamado.
5. Los formularios de presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, durante la atención presencial.

Adicionalmente, la información señalada en los numerales 1, 4 y 5 del presente artículo, debe ser proporcionada al usuario al momento de la presentación del reclamo, recurso de apelación y queja, según corresponda.”

#### **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. (\*)

(\*) Artículo modificado por el **Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL**, publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia a los dieciséis (16) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”**, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 18.- Formularios de reclamos, recursos de apelación o quejas**

Las empresas operadoras tienen la obligación de utilizar los formularios digitales aprobados por el OSIPTEL para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas, independiente del canal de presentación, lo cual comprende los puntos de venta mencionados en el numeral 2 del presente artículo.

Dichos formularios deben consignar la información brindada por los usuarios y encontrarse, a disposición de los mismos, de forma gratuita, 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 de apelación 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.
4. La página principal del portal web de Internet de las empresas operadoras que cuenten con este, así como, en la página web del OSIPTEL.”

## **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 modificado por el **Literal (iv) del Artículo 2 de la Resolución N° 51-2018-CD-OSIPTEL**, publicada el 25 febrero 2018, el mismo que entró en **vigencia** luego de

**transcurridos diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

**" 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 deberá ser otorgada por la empresa operadora al usuario en el plazo máximo de tres (03) días hábiles, comprender la totalidad o parte 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. Se consignará como fecha de presentación del reclamo la fecha en que el usuario presentó su reclamación y como código o número correlativo de identificación del reclamo aquél asignado a la reclamación para su atención.

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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 19.- Solución anticipada de reclamos (SAR)**

La empresa operadora puede establecer mecanismos para solucionar en todo o en parte las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo.

Si al momento que el usuario comunica su reclamación, la empresa operadora le ofrece la solución anticipada de reclamo y éste se encuentra conforme, se debe brindar el código SAR e informar el plazo para su ejecución.

La empresa operadora luego de ingresado un reclamo, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, puede otorgar una solución anticipada de la totalidad de la petición, previa aceptación del usuario de dicha solución y de desistirse del procedimiento de reclamo. En tal caso, la empresa operadora brinda al usuario el código SAR e informa el plazo para su ejecución.

Para acreditar la aceptación del usuario, la empresa operadora debe contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada.

La empresa debe entregar o remitir al usuario a través de cualquier medio que permita su acreditación información del código SAR y del acuerdo adoptado.

En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario, la entrega del código SAR y la obligación de conservar los registros que la acrediten, corresponde 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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de dos (2) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

### **“Artículo 20.- Cumplimiento de la solución anticipada de reclamos**

La empresa operadora que haya establecido mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo está obligada a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del acuerdo de la solución anticipada del reclamo, la empresa operadora debe cumplir con la ejecución de dicho acuerdo.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario el cumplimiento de la solución anticipada de reclamo, a través de cualquier medio que permita su acreditación, salvo que la ejecución se efectúe en el momento que se otorga el SAR.”

## **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. (\*)

(\*) Artículo derogado por la **Primera Disposición Final de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL**, publicada el 27 agosto 2021, la misma que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”.

## 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.(\*)

(\*) De conformidad con el **Literal (i) del Artículo 2 de la Resolución N° 51-2018-CD-OSIPTEL**, publicada el 25 febrero 2018, se suspende por el plazo de dieciocho (18) meses, a partir de la vigencia de la citada resolución, el presente numeral del Reglamento de Reclamos referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil. La referida Resolución entró en **vigencia** luego de transcurridos diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

(\*) De conformidad con el **Acápito ii) del Artículo 1 de la Resolución N° 109-2019-CD-OSIPTEL**, publicada el 05 septiembre 2019, se amplía por un plazo de doce (12) meses, la vigencia de la suspensión del artículo 25 numeral 2 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil, dispuesta en el segundo apartado del numeral (i) del artículo 2 de las Medidas Extraordinarias.

(\*) De conformidad con el **Acápito i) del Artículo 1 de la Resolución N° 100-2020-CD-OSIPTEL**, publicada el 21 agosto 2020, se amplía hasta 31 de diciembre de 2020 la vigencia de la suspensión del artículo 25 numeral 2 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil, dispuesta en el segundo apartado del numeral (i) del artículo 2 de las Medidas Extraordinarias.

(\*) De conformidad con el **Acápito i) del Artículo 1 de la Resolución N° 207-2020-CD-OSIPTEL**, publicada el 01 enero 2021, se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 el plazo de vigencia de la suspensión del artículo 25 numeral 2 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil.

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 modificado por el **Artículo Primero de la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTEL**, publicada el 30 diciembre 2020. Las disposiciones establecidas en la citada Norma entran en **vigencia** a partir del 1 de marzo de 2021, cuyo texto es el siguiente:

## **“ 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”.

Las empresas operadoras deben implementar y aplicar los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL.

Tales lineamientos se aplican independientemente del canal de atención y/o servicio objeto del reclamo.

En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante de dicha situación, y que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda.

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 modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31 marzo 2017, cuyo texto es el siguiente:**

## **“ 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 carta poder simple con firma del usuario. Para reclamos tramitados ante el TRASU, adicionalmente el representante podrá presentar una declaración jurada otorgada por el usuario respecto a su designación, en tanto se implemente la interoperatividad entre las entidades de la administración pública.

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 modificado por el Artículo Primero de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL, publicada el 31 marzo 2017, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“ 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.
6. Acceso al detalle del tráfico cursado a través del servicio materia de reclamo.

En los casos en los que se requiera poder especial, donde se detalle expresamente el o los actos para los cuales fue conferido, ante la empresa operadora o el TRASU, según la instancia del procedimiento, éste será formalizado a elección del usuario, mediante la presentación de documento con firma legalizada ante notario público o ante fedatario designado por el OSIPTEL, así como mediante declaración en comparecencia personal del usuario y representante ante el órgano de resolución de la instancia en la cual se tramita el procedimiento.

Para los casos de acceso al detalle del tráfico se requerirá poder especial otorgado por el abonado” .

### **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. (\*)*

**(\*) Numeral modificado por el Literal (ii) del Artículo 2 de la Resolución N° 51-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 25 febrero 2018, el mismo que entró en vigencia luego de transcurridos diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

" 1. Facturación. Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios), que se reclama por (i) la incorrecta aplicación de la tarifa que corresponda, y/o (ii) el incorrecto cálculo de los conceptos facturables registrados en los sistemas de tasación de la empresa operadora que los abonados desconocen haber consumido. El monto reclamado debe estar asociado a un concepto facturado en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios) que se reclama. Sólo podrá presentarse un reclamo por facturación por recibo emitido por la empresa operadora.

No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas o aquellas que tengan como sustento la calidad o idoneidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los numerales 2 al 16, las mismas que serán tramitadas de acuerdo al objeto del reclamo."

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.

" En el caso en el que el usuario presente un reclamo por un objeto que no corresponde a la materia de su reclamo, la Empresa Operadora deberá encauzarlo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 84 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General."(\*)

**(\*) Párrafo final incluido por el [Literal \(iii\) del Artículo 2 de la Resolución N° 51-2018-CD-OSIPTEL](#), publicada el 25 febrero 2018, el mismo que entró en [vigencia](#) luego de transcurridos diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".**

**(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial "El Peruano", cuyo texto es el siguiente:**

#### **"Artículo 28.- Materias reclamables**

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

1. Facturación y cobro: Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el usuario por montos que figuran en el recibo emitido o requerimientos de pago del servicio respecto de: (i) el cálculo de los consumos facturados, (ii) la tarifa aplicada de consumos adicionales facturados, (iii) el cargo por reconexión, (iv) otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce, (v) pagos no procesados o registrados, (vi) montos no facturados oportunamente, (vii) cobros de equipos terminales incluido en el recibo por desacuerdo en el monto facturado o por reintegro del descuento de equipos terminales vinculados a la permanencia del servicio público de telecomunicaciones contratado y (viii) la aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado, respecto de los recibos que se emitan hasta el periodo de dos (2) meses desde el vencimiento del primer recibo en que se aplicó dicho incremento.

No se incluyen dentro de este concepto aquellas que tengan como sustento la calidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los siguientes numerales; así como, problemas relacionados a la idoneidad y fallas del equipo terminal.

2. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio: Esta materia comprende los problemas derivados de una inadecuada prestación del servicio, tales como intermitencia, lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros.

3. Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones: Esta materia comprende: (i) la aplicación de condiciones y tarifas del plan contratado distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario; (ii) incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida, (iii) los descuentos no reconocidos de los atributos y/o beneficios del plan contratado, oferta y/o promoción, y (iv) la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio. Se considera lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios.

4. Falta de servicio: Esta materia comprende: (i) la interrupción, suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente (ii) la suspensión del servicio por uso prohibido en establecimientos penitenciarios, (iii) la falta de reactivación del servicio pese al pago del recibo y (iv) cambio de titularidad del servicio o reposición de SIM card sin consentimiento del abonado.

No aplica para la suspensión del servicio derivado del bloqueo de equipo.

5. Instalación, activación o traslado del servicio: Esta materia comprende: (i) la falta de instalación, activación o traslado del servicio solicitado por el abonado por parte de la empresa operadora; (ii) la falta de respuesta a la solicitud de trasladado o negativa a la misma y (iii) la falta de devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados. Comprende lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios, y adquisición de paquetes de tráfico de voz, mensajes de texto y/o datos.

6. Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio: Esta materia comprende: (i) los problemas relacionados con la falta de ejecución de la baja o suspensión temporal del servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar, (ii) los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja o suspensión temporal o correspondía efectuarla. La empresa debe iniciar el procedimiento de baja del servicio en la fecha de presentación del reclamo siempre que éste sea iniciado por el abonado.

7. Recargas: Esta materia comprende los problemas en el acceso o prestación del servicio mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, falta de asignación de saldo o atributos, descuentos indebidos de los saldos o del crédito, afiliación a paquetes de adquisición de tráfico u otros promocionales no solicitados que impliquen un descuento del saldo.

8. Contratación no solicitada: Esta materia comprende el desconocimiento del abonado respecto de la contratación del servicio, así como las obligaciones de pago por la prestación del mismo. Se considera lo referido al servicio principal, servicios adicionales o suplementarios, adquisición de paquetes de tráfico o señales de programación, así como, el contrato de adquisición o financiamiento de equipo terminal cuyo pago es incluido en el recibo como concepto facturable.

9. Migración: Esta materia comprende los problemas referidos a: (i) el condicionamiento, negativa o falta de respuesta de la solicitud de migración, (ii) la falta de ejecución de la migración dentro del plazo establecido, (iii) la facturación corresponde al plan anterior, y (iv) la migración no solicitada.

10. Portabilidad: Esta materia comprende los problemas relacionados a la portabilidad numérica tales como: (i) la negativa a recibir la solicitud de portabilidad, (ii) el rechazo a la solicitud de portabilidad, (iii) la falta de entrega de información sobre portabilidad, (iv) la falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad, (v) la falta de cobertura, y (vi) la falta de retorno del número telefónico.

11. Otras materias reclamables: Se considera como otras materias reclamables de manera taxativa las siguientes: (i) la negativa a contratar el servicio, (ii) la falta de entrega de recibos y (iii) la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.

La "Guía de presentación de Reclamos" aprobada por la Gerencia General describe e incluye: (a) las casuísticas que se podrían presentar respecto de cada materia reclamable, (b) los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas en los cuales el usuario precisa la materia reclamable, el periodo y/o recibos involucrados, y puede presentar toda la documentación que sustente su reclamo, (c) los medios probatorios que, como mínimo, debe actuar la empresa operadora con relación a cada casuística según lo aprobado por el TRASU y (d) las acciones a implementar por parte de la empresa operadora en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea fundado, según los criterios establecidos por el TRASU."

### **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, folder 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 modificado por el Artículo Segundo del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 20 noviembre 2020. La referida modificación entra en vigencia a los siete (7) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico. Posteriormente, mediante el Artículo Segundo de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 30 diciembre 2020, se dispuso la modificación de la Tercera Disposición Transitoria aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD-OSIPTEL (Vigencia), cuyo texto es el siguiente:**

#### **“ Artículo 29.- Formación del expediente**

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

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

2. Los documentos que integren el expediente deben 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 encuentran exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al TRASU, cuando corresponda.

4. El expediente no puede exceder de doscientos (200) folios, el exceso da lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenece al mismo expediente. Si este límite obliga a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantiene su unidad.

5. Todas las páginas que conforman el expediente deben 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 asigna al expediente un código o número único de reclamo, el mismo que se mantiene durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.

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

a. Carátula del expediente, que debe 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 fue presentado 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.

En caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, se debe anexar al expediente la información registrada por el usuario y los anexos que este adjunte, de ser el caso, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que notificará el Sistema de Gestión de Usuarios a la empresa operadora.

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, debe 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 puede presumir que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.”(\*)

**(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 29.- Formación del expediente**

El reclamo, los medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deben formar un expediente administrativo, el cual debe ser organizado siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.

La empresa operadora asigna al expediente un código de reclamo, el cual se mantiene durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.

La formación y organización del expediente físico y electrónico se rige por lo dispuesto en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General y las normas especiales que regulan las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

El expediente electrónico en segunda instancia se encuentra compuesto, según corresponda, por: (i) el expediente electrónico de primera instancia; (ii) la información elevada en formato digital por la empresa operadora; (iii) la información física digitalizada con valor legal y/o administrativo; y, (iv) los documentos electrónicos emitidos en segunda instancia.

El expediente físico o electrónico debe contener, entre otros, la siguiente documentación legible:

a) 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, salvo en los casos de las quejas por no permitir la presentación de reclamos en los que no se cuenten con dichos documentos.

En caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, se debe anexar al expediente el formato del problema registrado por el usuario y los anexos que éste adjunte, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que notifica el Sistema a la empresa operadora.

b) Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos cuya materia implique el cuestionamiento del pago de una facturación. En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, debe adjuntar el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.

c) Actas, informes, medios probatorios o documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia.

d) Resolución de primera instancia de la empresa operadora con su respectivo cargo de notificación, de corresponder.

e) Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.

f) Documentos de toda índole presentados por el usuario.

El TRASU presume 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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 30.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida**

La presentación de reclamos y recursos de apelación a los que se refiere el presente Reglamento deja en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedan supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado.

En los reclamos cuya materia implique el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro, la empresa operadora no puede 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 puede suspender la prestación del servicio por falta de pago 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 o encauzado a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio o falta de servicio, en virtud de 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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la

**publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

**“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 de tres (3) días hábiles, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. La inadmisibilidad se declara dentro del plazo máximo para resolver.

El plazo de resolución se suspende desde la notificación de la resolución que declara la inadmisibilidad hasta la subsanación o hasta el término del plazo otorgado, lo que ocurra primero. Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo. Respecto de los reclamos señalados en el numeral 1 del artículo 54, el cómputo del plazo de resolución inicia luego de la subsanación o del término del plazo otorgado.

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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la



**publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

**“Artículo 32.- Improcedencia del reclamo, recurso o queja**

Los reclamos son declarados improcedentes cuando:

1. Son presentados excediendo los plazos establecidos.
2. El objeto del reclamo no se encuentra contemplado dentro de las materias reclamables.
3. Existe un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se emitió una resolución firme o que causó estado en un anterior procedimiento.

Los recursos son declarados improcedentes cuando:

1. Son presentados excediendo los plazos establecidos.
2. No se agotó la vía previa ante la empresa operadora.
3. Existe un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se emitió una resolución firme o que causó estado en un anterior procedimiento.

Las quejas son declaradas improcedentes cuando:

1. Son 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. Existe un procedimiento en trámite sobre el objeto de queja o si el procedimiento concluyó.
3. No se refiere 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 modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31 marzo 2017, cuyo texto es el siguiente:**

### **“ 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. La motivación, cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificados conjuntamente con éstas.

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 sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución N° 127-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 12 noviembre 2016, cuyo texto es el siguiente:**

### **“ 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.*

*Cuando el usuario solicite que se declare que ha operado el silencio administrativo positivo y esta petición sea acogida por la empresa operadora, no será exigible a ésta última la obligación de elevar la queja ante el Tribunal.*

*Asimismo, en el caso de que la empresa operadora aplique el silencio administrativo positivo al reclamo presentado, no será exigible a ésta última la obligación de elevar el recurso de apelación ante el Tribunal.*

*En ambos casos, la empresa operadora debe comunicar al usuario, a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo” .(\*)*

**(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31 marzo 2017, cuyo texto es el siguiente:**

### **“ Artículo 34.- Aplicación del silencio administrativo positivo**

Será de aplicación el silencio administrativo positivo cuando:

1. Habiendo transcurrido el plazo establecido en el artículo 54, la empresa operadora no hubiera emitido la resolución de primera instancia o no hubiere emitido pronunciamiento por algún extremo del reclamo.

2. Habiendo transcurrido el plazo máximo para resolver establecido en el artículo 54, además del plazo máximo para notificar señalado en el artículo 36-A, la empresa operadora no hubiera notificado la resolución de primera instancia o no hubiere emitido pronunciamiento por algún extremo del reclamo. Para el caso de las notificaciones electrónicas deberá tomarse en consideración lo dispuesto en el cuarto párrafo del artículo 39.

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

Cuando el usuario solicite que se declare que ha operado el silencio administrativo positivo y esta petición sea acogida por la empresa operadora, no será exigible a ésta última la obligación de elevar la queja ante el Tribunal.

Asimismo, en el caso de que la empresa operadora aplique el silencio administrativo positivo al reclamo presentado, no será exigible a esta última la obligación de elevar el recurso de apelación ante el Tribunal.

En ambos casos, la empresa operadora debe comunicar al usuario a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo” .(\*)

(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de dos (2) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 34.- Aplicación del silencio administrativo positivo**

La empresa operadora debe aplicar el silencio administrativo positivo cuando:

1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 54, la empresa operadora no emitió la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo.

2. Transcurrido el plazo máximo para resolver establecido en el artículo 54, además del plazo máximo para notificar señalado en el artículo 36-A, la empresa operadora no notificó la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo. Para el caso de las notificaciones electrónicas debe tomarse en consideración lo dispuesto en el cuarto párrafo del artículo 39.

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

En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de ocurrido el silencio administrativo positivo, la empresa operadora debe comunicar al usuario a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo, con el detalle de la(s) materia(s) reclamable(s).

En los casos que ha aplicado el silencio administrativo positivo, la empresa operadora, no debe elevar el recurso de apelación o queja ante el TRASU.”

#### **“ Artículo 34-A.- Registro de aplicación del silencio administrativo positivo**

La empresa operadora debe contar con un registro de aplicación del silencio administrativo positivo. Dicho registro debe contener, como mínimo, lo siguiente:

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 o transgresión normativa.
5. Fecha de presentación del reclamo o queja; y,
6. Fecha de la emisión de la comunicación al usuario informando sobre la aplicación del silencio administrativo positivo.

Este registro debe mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente” .(\*)

(\*) Artículo 34-A incluido por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 127-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 12 noviembre 2016.

(\*) Artículo derogado por la [Primera Disposición Final de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, la misma que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”.

#### **“ Artículo 34-B.- Cumplimiento de la pretensión acogida en aplicación del silencio administrativo positivo**

La empresa operadora está obligada a cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo.

A solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal evaluará el cumplimiento de la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo.

Realizada la evaluación, de verificar el incumplimiento de la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal 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 34-B incluido por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 127-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 12 noviembre 2016.

(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de dos (2) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 34-B.- Cumplimiento de la pretensión acogida por la empresa operadora en aplicación del silencio administrativo positivo**

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la comunicación señalada en el artículo 34, la empresa operadora está obligada a cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo.

Asimismo, en dicho plazo debe comunicar al usuario las acciones adoptadas en la ejecución del cumplimiento del silencio administrativo positivo o las razones por las cuales, de manera excepcional, se encuentra impedido de efectuarlas, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

Lo señalado en este párrafo no es aplicable cuando el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el 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 derogado por el [Artículo Tercero de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31 marzo 2017.**

#### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31 marzo 2017, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“ 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:

1. En el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o,
2. En el lugar de instalación del servicio, de ser el caso; o,

3. En el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Registro Único de Contribuyente, según corresponda” .

#### **“ Artículo 36-A.- Plazo para efectuar la notificación**

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.

La notificación debe realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entenderá efectuada el día hábil siguiente” .(\*)

(\*) **Artículo incluido por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31 marzo 2017.**

#### **“ Artículo 36-B.- Aviso de notificación en segunda visita**

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” .(\*)

(\*) **Artículo incluido por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31 marzo 2017.**

#### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31 marzo 2017, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“ Artículo 38.- Notificación bajo puerta**

Si no fuera posible realizar la notificación personal durante una segunda visita, procederá que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, y dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36-A 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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 38.- Notificación bajo puerta**

Si no fuera posible realizar la notificación personal durante una segunda visita, procede que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, y dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36-A 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 deja constancia de este hecho en un acta de notificación. Dicha acta debe consignar la fecha y hora de su realización, las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación; y los números de la fachada correspondientes a los inmuebles colindantes.

Si no se cuenta con la información de los inmuebles colindantes, debe precisar las razones por las cuales no se cuenta con dicha información y consignar alguno de los siguientes datos: el número del suministro eléctrico o el número de fachada correspondiente al inmueble ubicado al frente o el número de registro del poste eléctrico más cercano al inmueble a notificar.

En todos los casos, el notificador debe 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 archivar 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 modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31 marzo 2017, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“ 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 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar podrá incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.*

*La notificación electrónica surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es el mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario que deberá archivar en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el envío de la notificación*



electrónica, la empresa operadora o el TRASU no hubieren recibido el correspondiente mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario, deberán proceder a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 36-A.

Las notificaciones electrónicas a cargo de las empresas operadoras o del TRASU, deberán realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entenderá efectuada el día hábil siguiente.

La empresa operadora o el OSIPTEL podrán asignar al usuario una casilla electrónica, siempre que cuenten con el consentimiento del usuario. En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la empresa operadora o el OSIPTEL la deposite en el buzón electrónico asignado al usuario, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida” .(\*)

**(\*) Artículo sustituido por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 266-2018-CD-OSIPTEL](#), publicada el 18 diciembre 2018, la misma que entró en vigencia a los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“ Artículo 39.- Notificación por medios electrónicos**

1. El usuario podrá autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de correo electrónico. La aceptación del usuario debe ser expresa, excepto el caso descrito en el numeral 2.

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.

2. De presentarse el reclamo, apelación o queja por vía web, la notificación necesariamente se realizará a través de correo electrónico.

3. La notificación por correo electrónico deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar podrá incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.

4. La notificación por correo electrónico surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o la que se genere en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada, que deberá archiversse en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el día siguiente de la notificación por correo electrónico, no se hubiere recibido la correspondiente respuesta de recepción, se procederá a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 36-A.

5. La notificación por correo electrónico deberá realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entenderá efectuada el día hábil siguiente.

6. La empresa operadora o el OSIPTEL podrán asignar al usuario una casilla electrónica, siempre que cuenten con el consentimiento expreso del usuario. En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la empresa operadora o el OSIPTEL la deposite en el buzón electrónico asignado al usuario, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida. Para estos casos también resulta aplicable las disposiciones establecidas en los numerales 3 y 5 del presente artículo” .

#### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“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, deben presentar por escrito el documento donde conste la transacción, en cuyo caso el TRASU pondrá fin al procedimiento administrativo sin declaración sobre el fondo del asunto.

Asimismo, los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo y antes de la notificación de la resolución final del TRASU.

En la segunda instancia administrativa, el representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU a cargo del expediente 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, la cual se puede llevar a cabo de manera presencial o virtual. El representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU levantan un acta de dicha audiencia. De llegarse a un acuerdo, el acta contiene el acuerdo conciliatorio en el que deja constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, deja constancia de ello en el documento. El representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU dan lectura al acta y, luego de obtener la conformidad de los intervinientes, suscribe la misma en representación de las partes.

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(\*)**

(\*) Extremo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **"TITULO VIII**

#### **REPORTE POR PROBLEMAS DE CALIDAD Y AVERÍA"**

##### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

##### **“Artículo 46.- Reporte por problemas de calidad y avería**

Los usuarios ante problemas de calidad y avería de sus servicios presentan un reporte ante la empresa operadora, para lo cual comunican el detalle de su problema a través de los canales establecidos para la presentación del reclamo.

La empresa operadora está obligada a proporcionar a cada usuario que realiza un reporte por problemas de calidad y avería, al momento de su presentación un número o código correlativo de identificación; así como, cuando el usuario lo solicite, información sobre el estado de su reporte.

Todos los problemas de calidad y averías que lleguen a conocimiento de las empresas operadoras, por cualquiera de sus canales de atención son registrados, considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, tipo de usuario (persona natural o persona jurídica), servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, datos de contacto (número de telefónico, correo electrónico), dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería (con el detalle de la dirección, ubigeo, departamento, provincia, distrito y centro poblado),

ubicación georeferenciada, detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, fecha y hora del reporte.

Asimismo, la empresa operadora registra respecto de cada reporte la siguiente información: causa y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, estado del reporte, la información de seguimiento del restablecimiento del servicio, así como el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución brindada.”

#### **“Artículo 46-A.- Envío de reportes al OSIPTEL**

La información de los reportes de problemas de calidad y averías, sus actualizaciones serán enviadas al OSIPTEL exclusivamente por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto.

El presente artículo aplica para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.”(\*)

(\*) Artículo incluido por el [Artículo Segundo de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”.

#### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 47.- Plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería**

La empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería en un plazo máximo de un (1) día calendario.

En centros poblados rurales de servicios fijos, la empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para ello, se tiene en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.

La solución favorable al usuario del reporte debe ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad del usuario a la solución efectuada y la calificación de la atención.

La empresa operadora que no cuente con la conformidad del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo establecido, genera automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tendrá el mismo código asignado al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería.

A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora está 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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 48.- Ampliación del plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería**

En los reportes correspondientes a los servicios fijos el plazo para atender el reporte puede extenderse por un (1) día calendario adicional, siempre que el usuario no se haya encontrado durante la visita realizada por la empresa operadora; y, debido a ello, no se resolvió el problema del servicio.

En la referida visita, la empresa operadora debe dejar un aviso indicando la fecha y hora en la que se realizó, así como la fecha y hora en la que se realiza la nueva visita. Adicionalmente, indica un número telefónico al cual el usuario pueda comunicarse para coordinar la nueva visita. La mencionada constancia debe 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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 49.- 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 de social de ser el caso.

2. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). En los reclamos presentados por representante debe consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 27.

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 los 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 de 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 señalados, la empresa operadora aplica lo establecido en el artículo 31 del presente Reglamento, salvo por lo indicado en el numeral 8, en cuyo caso aplica las disposiciones sobre la notificación, previstas en el 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 sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución N° 127-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 12 noviembre 2016, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“ 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: En estos casos, la presentación del reclamo se rige por las siguientes reglas:*



a. *Telefónica: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.*

*La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido al motivo del reclamo, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver el reclamo.*

*En la misma comunicación, la empresa operadora deberá proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del reclamo.*

*En los casos de reclamos, recursos o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deberán grabar la comunicación, informando de ello al usuario. Las empresas operadoras deberán 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 menor a 500,000 abonados a nivel nacional.*

b. *Personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.*

*En estos casos, 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 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 modificado por el [Artículo Segundo del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 noviembre 2020. La referida modificación entra en [vigencia](#) a los siete (7)**

meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico. Posteriormente, mediante el [Artículo Segundo de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 30 diciembre 2020, se dispuso la modificación de la Tercera Disposición Transitoria aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD-OSIPTEL (Vigencia), cuyo texto es el siguiente:

**“ Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo**

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

1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la presentación del reclamo se rige por las siguientes reglas:

a. Telefónica: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido al motivo del reclamo, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver el reclamo.

En la misma comunicación, la empresa operadora debe proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del reclamo.

En los casos de reclamos, recursos o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deben grabar la comunicación, informando de ello al usuario. Las empresas operadoras deben 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 menor a 500 000 abonados a nivel nacional.

b. Personalmente: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.

2. Por escrito: El usuario debe presentar el escrito del 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 número o código correlativo de identificación del 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.

3. Por página web: Las empresas operadoras que dispongan de una página web, 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.

Luego de presentado el reclamo, las empresas operadoras deben 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 deben 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.

Asimismo, por el Sistema de Gestión de Usuarios, el usuario puede presentar su reclamo dirigido a la empresa operadora, luego de finalizada la gestión a través de este sistema y siempre que corresponda a una materia reclamable.

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

**(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo**

El usuario puede 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:

(i) Leer al usuario el contenido del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado, de ser el caso; así como, obtener su conformidad respecto de lo registrado.

(ii) Proporcionar al usuario código de reclamo e informar el plazo máximo para resolver en primera instancia.

(iii) 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 de 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, informando 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 500 000 abonados a nivel nacional.

2. Personal: La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo al 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 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 de Internet o aplicativo: 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.

Del mismo modo, las empresas que cuenten con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de 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 deberán 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. El Sistema de Gestión de Usuarios se rige por las reglas establecidas en el Título XII”.

#### **“ Artículo 50-A.- Disposiciones aplicables a la presentación de reclamos, apelaciones y quejas del servicio público móvil**

La presentación de los reclamos, recursos de apelación y quejas a través del canal telefónico y página web por problemas relacionados a la prestación del servicio público móvil, solo podrá ser realizada por el abonado del servicio.”(\*)

**(\*) Artículo incluido por el [Artículo Primero de la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 209-2020-](#)**

**CD-OSIPTEL**, publicada el 30 diciembre 2020. Las disposiciones establecidas en la citada Norma entran en **vigencia** a partir del 1 de marzo de 2021.

#### **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 modificado por el **Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL**, publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 51.- Plazo de presentación del reclamo**

El usuario puede presentar su reclamo ante la empresa operadora en los siguientes plazos, 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.”

#### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 53.- Actuación de medios probatorios**

El órgano competente de primera instancia inicia la investigación del reclamo, disponiendo de oficio, como mínimo, la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU según la materia reclamable y el tipo de servicio. Asimismo, debe 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 deben ser anexados al expediente, a fin de que se encuentren a disposición del usuario en cualquier estado del procedimiento.

De ser el caso, la empresa operadora puede 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 puede contener dicho medio probatorio recae igualmente sobre la empresa que solicita la información.

En ningún caso, el costo para la obtención de dichos medios probatorios es 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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 54.- Plazos de resolución de los reclamos**

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.

2. 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.”

### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de dos (2) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

### **“Artículo 55.- Resolución de primera instancia**

La resolución que emita la empresa operadora debe 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. Detalle si el reclamo fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.
8. Las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida sea fundado, precisando el plazo máximo para su ejecución.
9. Plazo con el que cuenta el usuario para interponer el recurso de apelación.
10. 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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de dos (2) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, salvo lo dispuesto en el último párrafo, cuyo texto es el siguiente:

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

La empresa operadora está obligada a cumplir con el acto y/o decisión que acoge la pretensión del usuario, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, la empresa operadora debe ejecutar lo señalado en el párrafo anterior, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la emisión del acto o decisión.

Asimismo, la empresa operadora debe comunicar al usuario, 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 cualquier medio que permita su acreditación.

En el plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la emisión del acto o decisión, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de primera instancia, la aplicación del silencio administrativo positivo o solución anticipada de recurso de apelación, según corresponda.”

#### **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 58-A.- Declaración de improcedencia del recurso de apelación**

Los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido, serán declarados improcedentes por la primera instancia. En estos casos, no resulta exigible la obligación establecida en el artículo 61 de la presente norma.

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

**(\*) Artículo incluido por el [Artículo Tercero de la Resolución N° 266-2018-CD-OSIPTEL](#), publicada el 18 diciembre 2018, la misma que entró en vigencia a los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial “El Peruano”.**

**(\*\*) De conformidad con la [Única Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 266-2018-CD-OSIPTEL](#), publicada el 18 diciembre 2018, el presente artículo se aplica a los recursos de apelación y a las quejas interpuestas a partir de la entrada en vigencia de la citada norma.**

#### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 59.- Requisitos para la presentación del 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 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.

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.”

**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 sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución N° 127-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 12 noviembre 2016, cuyo texto es el siguiente:**

**“ 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: En estos casos, la interposición del recurso de apelación se rige por las siguientes reglas:

a. Telefónica: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las razones para la apelación, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver el recurso de apelación.

En la misma comunicación, la empresa operadora deberá proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso.(\*)

**(\*) De conformidad con el [Literal \(i\) del Artículo 2 de la Resolución N° 51-2018-CD-OSIPTEL](#), publicada el 25 febrero 2018, se suspende por el plazo de dieciocho (18) meses, a partir de la vigencia de la citada resolución, el medio telefónico para la presentación del Recurso de Apelación, al que se refiere el presente numeral del Reglamento de Reclamos. La referida Resolución entró en [vigencia](#) luego de transcurridos diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.**

**(\*) De conformidad con el [Acápito i\) del Artículo 1 de la Resolución N° 109-2019-CD-OSIPTEL](#), publicada el 05 septiembre 2019, se amplía por un plazo de doce (12) meses, la vigencia de la suspensión del artículo 60 numeral 1.a del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referido al uso de medio telefónico para la presentación de recursos de apelaciones y quejas, dispuesta en el primer apartado del numeral (i) del artículo 2 de las Medidas Extraordinarias.**

**(\*) De conformidad con el [Acápito ii\) del Artículo 1 de la Resolución N° 100-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 21 agosto 2020, se amplía hasta 31 de diciembre de 2020 la vigencia de la suspensión del artículo 60 numeral 1.a, referido al uso del medio telefónico para la presentación de recursos de apelaciones y quejas.**

**(\*) De conformidad con el [Acápito ii\) del Artículo 1 de la Resolución N° 207-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 01 enero 2021, se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 el plazo de vigencia de la suspensión del artículo 60 numeral 1.a, referido al uso del medio telefónico para la presentación de recursos de apelación y quejas.**

b. *Personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.*

*En estos casos, 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 modificado por el [Artículo Segundo del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 noviembre 2020. La referida modificación entra en [vigencia](#) a partir del 1 de enero de 2021. Posteriormente, mediante el [Artículo Segundo de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 30 diciembre 2020, se dispuso la modificación de la Tercera Disposición Transitoria aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD-OSIPTEL (Vigencia), cuyo texto es el siguiente:**

#### **“ Artículo 60.- Forma de presentación del recurso de apelación**

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

1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la interposición del recurso de apelación se rige por las siguientes reglas:

a. Telefónica: El recurso de apelación se puede interponer por canal 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 sólo puede presentar el recurso de apelación si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando.

Lo indicado en el párrafo anterior, no se aplica para las materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no cuente con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio, contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario cómo mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las razones para la apelación, indicando la solicitud expresa y clara del usuario, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

(i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para la apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado.

(ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso.

(iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario correspondiente, de acuerdo al Anexo N° 2, con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

b. Personalmente: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al Anexo N° 2 respectivo. En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.

2. 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 recibe, 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.

3. Por página web: Las empresas operadoras que dispongan de una página web, 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 recursos de apelación. Luego de presentado el recurso de apelación, las empresas operadoras deben 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 deben 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 debe 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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el

mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 60.- Forma de presentación del 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 alguno 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.

Lo indicado en el párrafo anterior, no se aplica para las materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no cuente 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.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario aprobado por el OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario cómo mínimo la información comprendida en dicho formulario. La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación, indicando la solicitud expresa y clara del usuario, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

(i) 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.

(ii) 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. Personal: La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo al 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.

Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe permitir la presentación de recursos de apelación de los servicios asociados al titular del servicio 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 recurso de apelación ingresado por este canal.

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 al TRASU el expediente, el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso, así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en segunda instancia, según corresponda”.

#### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 61.- Remisión del recurso de apelación al TRASU**

Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora lo eleva al TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, salvo en el caso que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el artículo 6 del presente Reglamento, 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, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77.

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.”

#### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 62.- Solución anticipada de recursos de apelación**

La empresa operadora no eleva el recurso de apelación al TRASU, cuando dentro del plazo previsto en el artículo anterior, acogió en su integridad la pretensión del usuario contenida en su recurso de apelación.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la empresa operadora debe 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 derogado por la [Primera Disposición Final de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, la misma que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”.

#### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de dos (2) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 64.- Cumplimiento de la solución anticipada de recursos de apelación**

La empresa operadora está obligada a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del otorgamiento de la solución anticipada al

recurso de apelación o vencido el plazo de elevación, la empresa operadora debe cumplir con la referida solución anticipada.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario el cumplimiento de la solución anticipada al recurso de apelación, a través de cualquier medio que permita su acreditación.”

#### **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. (\*)

**(\*) De conformidad con el [Artículo Primero de la Resolución N° 109-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 03 septiembre 2016, se amplía 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 01 de setiembre y el 30 de**

**diciembre 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.**

#### **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. (\*)

**(\*) De conformidad con el [Literal \(i\) del Artículo 2 de la Resolución N° 51-2018-CD-OSIPTEL](#), publicada el 25 febrero 2018, se suspende por el plazo de dieciocho (18) meses, a partir de la vigencia de la citada resolución, el presente artículo del Reglamento de Reclamos sobre la elevación de los recursos de apelación a solicitud de los usuarios. La referida Resolución entró en [vigencia](#) luego de transcurridos diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.**

(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

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

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

En tal caso, la empresa operadora debe comunicar al usuario en el plazo de cinco (5) días hábiles de vencido el plazo para la elevación del recurso, sobre la aplicación de la referida solución anticipada.

Si el usuario no recibe la referida comunicación 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 (para recursos personales, por escrito, vía página web o aplicativo), o copia de la información del formulario recibido por correo electrónico o de los SMS (para recursos telefónicos).

2. Copia de la resolución impugnada.

3. Copia de la constancia de presentación del recurso de apelación (para recursos personales, por escrito, vía página web o aplicativo) o del correo electrónico o de los SMS con el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación (para recursos telefónicos).

De manera opcional 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. Lo señalado en este párrafo no es 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. (\*)

(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 69.- Comunicaciones dirigidas al TRASU**

Toda comunicación dirigida al TRASU debe realizarse por escrito de manera física o empleando medios digitales y encontrarse referida a un procedimiento de reclamo en trámite ante dicho Tribunal. De ser el caso, las partes deben 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 concluyeron.”

## **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 modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 266-2018-CD-OSIPTEL](#), publicada el 18 diciembre 2018, la misma que entró en **vigencia** a los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

**“ 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. Cuando corresponda elevar el recurso de apelación y éste no haya sido elevado .
6. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.
7. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.” (\*)

(\*) De conformidad con la [Única Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 266-2018-CD-OSIPTEL](#), publicada el 18 diciembre 2018, el presente artículo se aplica a los recursos de apelación y a las quejas interpuestas a partir de la entrada en **vigencia** de la citada norma.

(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 70.- Objeto de la queja**

El usuario puede presentar una 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 caso; (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 la presentación de la queja se haya emitido la 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 al 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 del pago de una facturación o cobro. Lo dispuesto en este numeral no resulta aplicable a los supuestos indicados en el artículo 30.

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 el caso de requerimiento de pago, el usuario debe adjuntar la 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 presentación 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 una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. No constituye materia de queja el cuestionamiento al plazo de resolución de la segunda instancia.

6. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

La empresa operadora lleva un registro de las quejas no presentadas en atención a lo previsto en el numeral 1, el cual se encuentra a disposición del OSIPTEL. Dicho registro debe contener como mínimo la información de fecha de la interacción con el usuario, datos del usuario, así como la fecha y código de reclamo.”

#### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el

mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 71.- Plazo 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 un (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.”

**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 modificado por el **Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL**, publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 72.- Requisitos para la presentación de la queja**

La queja debe 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, o Registro Único de Contribuyentes). La queja presentada por representante, debe consignar, adicionalmente, los datos de éste y el respectivo poder.

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, y brindando la información detallada en el artículo 70.



4. Fecha.

5. Firma del usuario o del representante, para la presentación 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.”

**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 sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución N° 127-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 12 noviembre 2016, cuyo texto es el siguiente:**

**“ Artículo 73.- Formas de presentación de la queja**

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

1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la presentación de la queja se rige por las siguientes reglas:

a. Telefónica: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las observaciones de la queja, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver la queja.

En la misma comunicación, la empresa operadora deberá proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.(\*)

**(\*) De conformidad con el Literal (i) del Artículo 2 de la Resolución N° 51-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 25 febrero 2018, se suspende por el plazo de dieciocho (18) meses, a partir de la vigencia de la citada resolución, el medio telefónico para la presentación del Recurso de Queja, al que se refiere el presente numeral del Reglamento de Reclamos. La referida Resolución entró en vigencia luego de transcurridos diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.**

**(\*) De conformidad con el Acápito i) del Artículo 1 de la Resolución N° 109-2019-CD-OSIPTEL, publicada el 05 septiembre 2019, se amplía por un plazo de doce (12) meses, la vigencia de la suspensión del artículo 73 numeral 1.a del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referido al uso de medio telefónico para la presentación de recursos de apelaciones y quejas, dispuesta en el primer apartado del numeral (i) del artículo 2 de las Medidas Extraordinarias.**

**(\*) De conformidad con el Acápito ii) del Artículo 1 de la Resolución N° 100-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 21 agosto 2020, se amplía hasta 31 de diciembre de 2020 la vigencia de la suspensión del artículo 73 numeral 1.a, referido al uso del medio telefónico para la presentación de recursos de apelaciones y quejas.**

**(\*) De conformidad con el Acápito ii) del Artículo 1 de la Resolución N° 207-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 01 enero 2021, se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 el plazo de vigencia de la suspensión del artículo 73 numeral 1.a, referido al uso del medio telefónico para la presentación de recursos de apelación y quejas.**

b. Personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

En estos casos, 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 modificado por el [Artículo Segundo del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 noviembre 2020. La referida modificación entra en [vigencia](#) a partir del 1 de enero de 2021. Posteriormente, mediante el [Artículo Segundo de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 30 diciembre 2020, se dispuso la modificación de la Tercera Disposición Transitoria aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD-OSIPTEL (Vigencia), cuyo texto es el siguiente:**

#### **“ Artículo 73.- Formas de presentación de la queja**

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

1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la presentación de la queja se rige por las siguientes reglas:

a. Telefónica: La queja se puede presentar por canal 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 sólo 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: reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada, entre otros; o

(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 del reclamo; tales como: suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario como mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo 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:

(i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.

(ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.

(iii) 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, o en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario correspondiente, de acuerdo al Anexo N° 2 con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

b. Personalmente: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al Anexo N° 2 respectivo. En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.

2. 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, 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.

3. Por página web: Las empresas operadoras que dispongan de una página web, 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 quejas. Luego de presentada la queja, las empresas operadoras deben 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 deben 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 debe informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver la queja”(\*)

(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 73.- 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 sólo 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; o

(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 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.

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

La empresa operadora debe llenar el campo 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:

(i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.

(ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.

(iii) 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, o en su defecto, enviar por SMS al servicio público móvil indicado 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 al 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 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, 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.

Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe permitir la presentación de quejas de los servicios asociados al titular del servicio 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 como medio de notificación de la queja ingresada por este canal.

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”.

#### **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 modificado por el [\*\*Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL\*\*](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 74.- Remisión de la queja al TRASU**

El TRASU es 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 debe elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, salvo que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el artículo 6 del presente Reglamento, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.

La queja se eleva conjuntamente con los descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77.

En sus descargos la empresa operadora detalla si el reclamo y/o la queja fue encauzada, precisando la materia de reclamo u objeto de queja seleccionado por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.”

#### **“Artículo 74-A.- Supuestos de no elevación de la queja**

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

- (i) Falta de notificación de la resolución de primera instancia.
- (ii) Cargo de notificación de la resolución de primera instancia evidentemente inválido.
- (iii) 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:

1. Recibe la solicitud de queja del reclamante.
2. Informa al reclamante que en el plazo máximo de tres (3) días hábiles se elevará la queja al TRASU, salvo que se acoja su pretensión al aplicar el silencio administrativo positivo.
3. Entrega una constancia de la recepción de su queja conforme a lo previsto en el artículo 73, así como sobre la información del punto 2.

Se entiende que un cargo de notificación es evidentemente inválido cuando presenta los siguientes defectos:

- a. Cargo de notificación electrónica, con dirección de correo electrónico diferente a la del formulario de reclamo.
- b. Cargo de notificación física con dirección del domicilio diferente a la del formulario de reclamo salvo se trate de una dirección inexistente.
- c. Cargo de notificación electrónica sin autorización del reclamante.
- d. Notificación física en primera y segunda visita en el mismo día.

En los casos que, según lo señalado en el presente artículo, no corresponde elevar la queja por operación del silencio administrativo positivo, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del vencimiento del plazo para elevar la queja, la empresa operadora debe ejecutar el silencio administrativo positivo.

Asimismo, en dicho plazo, la empresa operadora debe comunicar al usuario, las acciones adoptadas en la ejecución del cumplimiento del silencio administrativo positivo o las razones por las cuales, de manera excepcional, se encuentra impedido de efectuarlo, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

Lo señalado en este párrafo no es aplicable cuando el reclamo o queja hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.

El procedimiento establecido en el presente artículo no releva de responsabilidad por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento.”(\*)

**(\*) Artículo incluido por el [Artículo Segundo de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”.**

#### **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. (\*)

(\*) De conformidad con el [Líteral \(i\) del Artículo 2 de la Resolución N° 51-2018-CD-OSIPTEL](#), publicada el 25 febrero 2018, se suspende por el plazo de dieciocho (18) meses, a partir de la vigencia de la citada resolución, el presente artículo del Reglamento de Reclamos sobre la elevación de los recursos de quejas a solicitud de los usuarios. La referida Resolución entró en [vigencia](#) luego de transcurridos diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

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

Si la empresa operadora no cumple con elevar al TRASU la queja presentada en el plazo establecido en el artículo 74, 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; o
3. Copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora, de haber sido presentada por escrito, personalmente, vía página web o aplicativo.



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

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

El TRASU resuelve 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.<sup>(\*)</sup>

(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

## **“Artículo 77.- Elevación de expedientes al TRASU**

Los expedientes que contengan los recursos de apelación y las quejas deben ser elevados al TRASU, en forma física o en formato digital empleando medios informáticos previendo las seguridades, inalterabilidad e integridad de su contenido, de conformidad con la normativa de la materia.

La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe elevar en formato digital, los recursos de apelación y las quejas al TRASU así como las comunicaciones adicionales relacionadas de los mismos.

La empresa operadora debe elevar el expediente de reclamo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 29, y observando las siguientes formalidades:

1. Incluir los descargos de la empresa operadora.
2. Incluir 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, en el caso de la formación física de los expedientes.

Para la elevación física de los expedientes, los documentos deben ser foliados y contener una carátula en donde se consigne como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo al formato aprobado por Gerencia General del OSIPTEL.”

## **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 sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución N° 127-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 12 noviembre 2016, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“ Artículo 81.- Registro de cumplimiento de resoluciones del TRASU**

La empresa operadora debe contar con un registro de cumplimiento de resoluciones del TRASU. Dicho registro debe contener, como mínimo, lo siguiente:

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 o transgresión normativa.
5. Fecha de presentación del recurso de apelación o queja.
6. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU; e,
7. Información que acredite el cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU.

Este registro debe mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente” .(\*)

(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de dos (2) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, salvo lo dispuesto en el último párrafo, cuyo texto es el siguiente:

#### **“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.

Salvo que la normativa o el TRASU establezca 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, la empresa operadora debe ejecutar lo ordenado por el TRASU.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario, el cumplimiento de la resolución o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar la misma.

Dicha obligación debe ser acreditada ante el TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, o informar las razones por las cuales no pudo ejecutar la misma.

En el plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la emisión del acto o decisión, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de segunda instancia.”

#### **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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 82.- Evaluación del cumplimiento del SAR, SAP, SARA, resoluciones de primera y segunda instancia**

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de la solución anticipada de reclamos, solución anticipada del recurso de apelación, las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU, así como la aplicación del silencio administrativo positivo.

Para tal efecto, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos considera, entre otros, la información remitida por la empresa operadora según lo dispuesto en el artículo 81, así como aquella presentada por el usuario, de ser el caso y los registros de los expedientes de reclamos señalados en los artículos 9 y 11-A,

En la denuncia el usuario debe presentar, según corresponda, la constancia del acuerdo de la solución anticipada de reclamo, la constancia del acuerdo de la solución anticipada de recurso de apelación, la resolución de primera instancia cuya inejecución se denuncia, o los documentos que acrediten la operación del silencio administrativo positivo.

De corresponder, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, 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.(\*)

(\*) Artículo derogado por la [Primera Disposición Final de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, la misma que entra en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”.

## **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 modificado por el [Artículo Primero de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31 marzo 2017, cuyo texto es el siguiente:**

**“ 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 interpuesto en un plazo que no excederá de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la resolución correspondiente.

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.

#### **" TÍTULO XII: SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS (\*)**

(\*) Título XII incluido por el [Artículo Tercero del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 noviembre 2020. La referida inclusión entra en [vigencia](#) a los siete (7) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico. Posteriormente, mediante el [Artículo Segundo de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 30 diciembre 2020, se dispuso la modificación de la Tercera Disposición Transitoria aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD-OSIPTEL (Vigencia).

##### **Artículo 88.- Alcances del Sistema de Gestión de Usuarios**

El Sistema de Gestión de Usuarios es el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución al mismo. El acceso a dicho sistema se realiza a través de la página web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.

##### **Artículo 89.- Obligaciones mínimas de las empresas operadoras**

Las empresas operadoras que cuenten con [una cantidad igual o mayor a 500 000](#) abonados a nivel nacional están obligadas a:

- a. Conectarse con el Sistema de Gestión de Usuarios.

- b. Mantener la confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombre de usuario que le hayan sido otorgados por el OSIPTEL para el acceso al Sistema de Gestión de Usuarios, así como de la información intercambiada a través del mismo.
- c. Verificar la coherencia y validez de los datos enviados al Sistema de Gestión de Usuarios.
- d. Mantener la disponibilidad de sus sistemas para la entrega y recojo de la información.
- e. Informar al OSIPTEL en casos de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora que le impida el registro de la información a través del Sistema de Gestión de Usuarios, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de su control y acreditar dicha situación.
- f. Brindar acceso gratuito, sin restricción y sin cobro alguno por consumo de datos, al aplicativo móvil del OSIPTEL y al Sistema de Gestión de Usuarios.
- g. Proporcionar al Sistema de Gestión de Usuarios la información que sea requerida para su implementación y operación, según lo indique el Instructivo Técnico.
- h. Cumplir con el Instructivo Técnico que para tal efecto apruebe el OSIPTEL.

Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de obstaculizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios, a través de la reiterada entrega de información inconsistente u otras prácticas que generen errores en el funcionamiento del sistema.

#### **Artículo 90.- Solicitud previa ante la empresa operadora**

El usuario realiza el registro en el Sistema de Gestión de Usuarios, siempre que previamente haya presentado su solicitud ante la empresa operadora.

Para el registro de problemas en el Sistema de Gestión de Usuarios, se podrá solicitar el código de pedido otorgado previamente por la empresa operadora.

En caso el usuario hubiera presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho registrado en el sistema, la empresa operadora debe informar dicha situación a través del Sistema de Gestión de Usuarios, asimismo, debe abstenerse de gestionar su atención por este canal y seguir con la solución anticipada de reclamo o el trámite del procedimiento de reclamo respectivo.

#### **Artículo 91.- Registro de problemas**

El usuario puede registrar el problema directamente en el Sistema de Gestión de Usuarios mediante la página web, el aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.

El personal del OSIPTEL puede apoyar al usuario a realizar el registro de los problemas que llegan a su conocimiento a través de sus distintos canales de atención.

Los problemas pueden ser registrados en el Sistema de Gestión de Usuarios, en tanto subsista el hecho que lo ocasione.

El registro de los problemas se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los problemas que hubieran sido registrados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considerará como fecha de registro el día hábil siguiente.



## **Artículo 92.- Atención de los problemas a cargo de las empresas operadoras**

La empresa operadora tiene a cargo la atención de los problemas reportados por los usuarios en el Sistema de Gestión de Usuarios, debiendo registrar el detalle de la atención brindada, conforme a lo señalado en el Instructivo Técnico.

La carga de la prueba respecto de la atención de los problemas corresponde a la empresa operadora.

## **Artículo 93.- Anulación del problema reportado**

En cualquier momento de la gestión, y antes que la empresa operadora registre la respuesta en el Sistema de Gestión de Usuarios, el usuario puede generar la anulación del problema registrado.

En caso que el usuario anule el registro del problema, no podrá volver a generar un nuevo registro por el mismo hecho.

## **Artículo 94.- Plazo para la atención de los problemas reportados**

Las empresas operadoras deben atender el problema reportado por el usuario y registrar una respuesta en el Sistema de Gestión de Usuarios conforme a los plazos establecidos en el Instructivo Técnico.

## **Artículo 95. - Generación de reclamos**

Una vez vencido el plazo para la atención de los problemas, en caso el usuario no haya recibido respuesta o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora y el problema reportado corresponda a una materia reclamable, tiene expedito su derecho para solicitar la generación de un reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios, en los casos que indique el Instructivo Técnico.

El reclamo se genera a través del Sistema de Gestión de Usuarios considerando la información registrada en este sistema, sin que el usuario pueda en ese momento, modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión.

La empresa operadora se encuentra obligada a generar el código de reclamo correspondiente e informar de dicho código de manera inmediata a la recepción del reclamo.

La presentación del reclamo a la empresa operadora a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los reclamos presentados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se consideran como fecha de presentación el día hábil siguiente."(\*)(\*\*)

(\*) Título XII incluido por el [Artículo Tercero del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 noviembre 2020. La referida modificación entra en [vigencia](#) a los siete (7) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico. Posteriormente, mediante el [Artículo Segundo de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTEL](#), publicada el 30 diciembre 2020, se dispuso la modificación de la Tercera Disposición Transitoria aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD-OSIPTEL (Vigencia).

(\*\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la

**publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, cuyo texto es el siguiente:**

**“Artículo 95. - Generación de reclamos**

Una vez vencido el plazo para la atención de los problemas, en caso el usuario no haya recibido respuesta o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora y el problema reportado corresponda a una materia reclamable, tiene expedito su derecho para solicitar la generación de un reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios, en los casos que indique el Instructivo Técnico.

El reclamo se genera a través del Sistema de Gestión de Usuarios considerando la información registrada en este sistema, sin que el usuario pueda en ese momento, modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión.

La empresa operadora se encuentra obligada a generar el código de reclamo correspondiente e informar de dicho código luego de la recepción del reclamo.

La presentación del reclamo a la empresa operadora a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los reclamos presentados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se consideran como fecha de presentación el día hábil siguiente.”

**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.

**Sexta.-** Las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, para las empresas operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500 000 abonados, pueden ser implementadas por aquellas que cuenten con un menor número de abonados, para lo cual el OSIPTEL brinda los accesos que correspondan.”(\*)

(\*) Disposición incluida por el [Artículo Segundo de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL](#), publicada el 27 agosto 2021, la misma que entra en [vigencia](#) en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”.

## 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-OSIPTEL](#), 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-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](#).

**Segunda.-** Deróguese la [Resolución de Consejo Directivo Resolución N° 019-98-CD-OSIPTEL](#), 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-OSIPTEL](#), así como la Resolución de Presidencia N° [002-2001-PD-OSIPTEL](#).

**Tercera.-** Modifíquese el [artículo 14](#) del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL, 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 \(PDF\)](#). (1)(3)(4)(5)(6)**

**[Enlace Web: Anexo N° 2 \(PDF\)](#). (2)**

**NOTA:** Este Anexo no ha sido publicado en el diario oficial “El Peruano”, se descargó de la página web del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, con fecha 31 de marzo de 2017.

(1) De conformidad con el [Artículo Tercero de la Resolución N° 127-2016-CD-OSIPTTEL](#), publicada el 12 noviembre 2016, se sustituyen las infracciones y respectivas sanciones de los numerales 7, 30, 34, 39, 46 y 53 del “Anexo 1 - Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución, por los textos indicados en el citado artículo.

(1) De conformidad con el [Artículo Cuarto de la Resolución N° 127-2016-CD-OSIPTTEL](#), publicada el 12 noviembre 2016, se incluyen las infracciones y respectivas sanciones tipificadas en los numerales 56 y 57 al “Anexo 1 - Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución, con los textos indicados en el citado artículo.

(1) De conformidad con el [Artículo Cuarto de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTTEL](#), publicada el 31 marzo 2017, se sustituyen las infracciones y respectivas sanciones de los numerales 24, 25 y 28 del “Anexo 1 - Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución, por los textos indicados en el citado artículo.

(2) De conformidad con el [Artículo Quinto de la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTTEL](#), publicada el 31 marzo 2017, se sustituye el Anexo N° 2 (Formatos) del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución, por los formatos consignados en el Anexo de la citada resolución.

(3) De conformidad con el [Artículo Cuarto de la Resolución N° 266-2018-CD-OSIPTTEL](#), publicada el 18 diciembre 2018, se modifica el “Anexo 1 - Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución, por el texto indicado en el citado artículo. La citada Resolución entró en [vigencia](#) a los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial “El Peruano”.

(4) De conformidad con el [Artículo Quinto del Artículo Primero que aprueba la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTTEL](#), publicada el 20 noviembre 2020, se modifican los numerales 39 y 46 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” y se incluyen los numerales del 58 al 63 de acuerdo al texto indicado en el citado artículo. La modificación del numeral 59 del “Anexo 1 entra en [vigencia](#) a los diez (10) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico correspondiente al acceso virtual del OSIPTTEL a los expedientes de reclamos, la incusión de los numerales 58, 60, 61, 62 y 63 del “Anexo 1 entran en [vigencia](#) a los siete (7) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico; y, la modificación de los numerales 39 y 46 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” del presente Reglamento, entran en [vigencia](#) a partir del 1 de enero de 2021. Posteriormente, mediante el [Artículo Segundo de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTTEL](#), publicada el 30 diciembre 2020, se dispuso la modificación de la Tercera Disposición Transitoria aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD-OSIPTTEL (Vigencia).

(\*) De conformidad con el [Artículo Segundo de la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 209-2020-CD-OSIPTTEL](#), publicada el 30 diciembre 2020, se dispone incluir el numeral 64 al “Anexo 1:

Régimen de infracciones y sanciones”, conforme se indica en el citado artículo . Las disposiciones establecidas en la citada Norma entran en **vigencia** a partir del 1 de marzo de 2021.

(\*) De conformidad con el **Artículo Tercero de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL**, publicada el 27 agosto 2021, se derogan los numerales 6, 11, 15, 16, 17, 18, 20, 26, 27, 28, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 53, 56, 57, modifican los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 13, 14, 19, 21, 22, 24, 25, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 43, 51 y 63 e incluyen los numerales del 65 al 77 en el “Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución, de acuerdo al texto indicado en el citado artículo. Las disposiciones de la citada norma entran en **vigencia** en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”, a excepción de los numerales 14, 24, 68 y 72 del “Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones” que entran en **vigencia** en el plazo de dos (2) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”

"Anexo 3: Glosario de Términos

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

§ Código de reclamo: Código o número de identificación del reclamo generado por la empresa operadora al momento de su presentación.

§ Código de reporte: Código o número de identificación del reporte generada por la empresa operadora al momento de su presentación.

§ Código de queja: Código o número de identificación de la queja generada por la empresa operadora al momento de su presentación.

§ Código SAR: Código o número de identificación de la solución anticipada de reclamo generada por la empresa operadora.

§ Libro de reclamaciones: Registro al que hace referencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

§ Problema: Insatisfacción del usuario que se encuentra en una etapa previa al inicio de un procedimiento de reclamo.

§ Queja: Insatisfacción presentada por el usuario con relación a la tramitación del procedimiento de reclamo, por parte de la empresa operadora.

§ Reglamento: Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

§ Reclamación: Para el presente Reglamento se considera como reclamación a aquel inconveniente del usuario o abonado que corresponde a una materia reclamable y es objeto de una solución anticipada de reclamo.

§ Reclamo: Inconveniente comunicado por el usuario a la empresa operadora que corresponde a una materia considerada como tal y en virtud del cual se da inicio a un procedimiento de reclamo.

§ Recurso de apelación: Medio de impugnación de la resolución de primera instancia emitida en un procedimiento de reclamo.

§ SMS: Siglas en inglés de mensajes de texto (Short Message Service).

§ TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General: Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

§ TRASU: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL.

§ USSD: Siglas en inglés de “Unstructured Supplementary Service Data”, servicio que permite el envío de datos a través de redes móviles GSM de forma inmediata.”(\*)

**(\*) Anexo incluido por el Artículo Cuarto de la Norma aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 145-2021-CD-OSIPTEL, publicada el 27 agosto 2021, el mismo que entra en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la citada resolución en el diario oficial “El Peruano”.**

#### "ANEXO N°4:

### REGISTRO ÚNICO DE RECLAMOS

La empresa operadora debe contar con un registro de reclamos, el cual deberá contar como mínimo la siguiente información, mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.

El detalle y características de los campos de información serán establecidos en el Instructivo Técnico al que hace referencia el artículo 11-A del presente Reglamento.

Este registro contendrá como mínimo la siguiente información:

i) Respecto de reclamos presentados:

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.
2. Nombres y apellidos completos del reclamante, del abonado.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Materia de reclamo.
5. Fecha y medio de presentación.
6. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas.
7. Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario.
8. Tipo de reclamante (abonado, usuario o representante).
9. Tipo y número del documento legal de identificación del abonado, del reclamante.
10. Departamento donde presentó el reporte, reclamo o donde se instaló/activó el servicio.
11. Servicio involucrado.
12. Monto reclamado por el reclamante.

13. Detalle si el reclamo requirió ser encauzado a otra materia, incluyendo la materia a la que fue encauzada.

14. Detalle si el reclamo se originó de un reporte por problemas de calidad y avería, e indique el código del reporte.

15. Tipo y fecha de la notificación.

16. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final del reclamo.

ii) Respecto de la solución anticipada de reclamos:

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. Tipo de reclamante (abonado, usuario o representante).

4. Nombres y apellidos completos del reclamante a quien se le brindó la solución anticipada.

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

6. Tipo y detalle de petición del usuario, así como su fecha y hora.

7. 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,

8. 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.

iii) Respecto de la aplicación del silencio administrativo positivo:

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo, apelación o queja presentado.

2. Nombres y apellidos completos del reclamante, apelante y quejoso.

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

4. Materia de reclamo o transgresión normativa.

5. Fecha de presentación del reclamo o queja; y,

6. Fecha de la emisión de la comunicación al usuario informando sobre la aplicación del silencio administrativo positivo.

7. Código o número correlativo de la comunicación dirigida al usuario.

8. Detalle si el Silencio Administrativo Positivo se debió a incumplimiento de plazo de resolución, de la notificación o de la elevación del recurso.

9. Fecha de notificación de la comunicación.

10. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del acogimiento de la totalidad de la pretensión del usuario.

iv) Respecto de la solución anticipada de recursos de apelación

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.

v) Respecto del cumplimiento de las resoluciones del TRASU:

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 o transgresión normativa.

5. Fecha de presentación del recurso de apelación o queja.

6. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU.

7. Información que acredite el cumplimiento o incumplimiento de la resolución emitida por el TRASU.

8. Fecha de recepción de la resolución del TRASU por parte de la empresa operadora.

vi) Respecto de las apelaciones presentadas:

1. Código o número correlativo de identificación del reclamo vinculado a la apelación.

2. Nombres y apellidos completos del apelante.

3. Tipo de apelante (abonado, usuario o representante).

4. Tipo y número de documento legal de identificación del usuario.

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

6. Fecha y medio de presentación.

7. Departamento donde presentó la apelación o donde se instaló/activó el servicio.



8. Fecha de la emisión y número de la comunicación mediante el cual se eleva el recurso al TRASU.

9. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas por la primera instancia (en caso de improcedencia de la apelación, inadmisibilidad de la apelación o archivo de la apelación).

10. Tipo y fecha de la notificación de la resolución o de la comunicación al usuario y/o al TRASU (según corresponda).

11. Estado del procedimiento, incluyendo el detalle de la acción adoptada.

12. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final de la apelación.

13. Fecha de subsanación de la inadmisibilidad de apelación, de tratarse de inadmisibilidad de apelaciones presentadas por el Libro de Reclamaciones.

14. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU

vii) Respecto de las quejas presentadas:

1. Código o número correlativo de identificación de cada queja presentada.

2. Código o número correlativo de identificación del reclamo vinculado a la queja (en caso corresponda).

3. Nombres y apellidos completos del quejoso.

4. Tipo de quejoso (abonado, usuario o representante)

5. Tipo y número de documento legal de identificación del quejoso

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

7. Objeto de la queja.

8. Fecha y medio de presentación.

9. Departamento donde presentó la queja o donde se instaló/activó el servicio.

10. Servicio específico involucrado.

11. Fecha de la emisión y número de la comunicación mediante el cual se eleva el recurso al TRASU.

12. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas por la primera instancia (en caso de improcedencia o inadmisibilidad).

13. Tipo y fecha de la notificación de la resolución o de la comunicación al usuario y/o al TRASU (según corresponda).

14. Estado del procedimiento, incluyendo el detalle de la acción adoptada.

15. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final de la queja.

16. Fecha de subsanación de la inadmisibilidad de la queja de tratarse de inadmisibilidad de apelaciones presentadas por el Libro de Reclamaciones.

17. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU"