

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

¿Qué debo hacer si me encuentro ante un problema de calidad o idoneidad en la prestación del servicio que requiera desplazamiento de personal técnico al domicilio de instalación?

En este tipo de escenarios, puede presentar un reclamo por avería.

¿Qué debo hacer si me encuentro ante uno de los siguientes problemas?

- Facturación y Cobro.
- Calidad o idoneidad en la prestación del servicio.
- Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones.
- Falta de servicio
- Instalación, activación o traslado del servicio.
- Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio
- Recargas
- Contratación no solicitada.
- Migración
- Portabilidad
- Otras materias reclamables: Se considera solo 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.

Ante estos casos el cliente puede utilizar nuestros canales de atención al cliente (presencial y/o telefónico) para requerir una atención en línea a través de la herramienta de "Solución Anticipada de Reclamos – SAR", con la finalidad de obtener la solución más rápida y adecuada a su inconveniente. Si opta por la presentación de un reclamo, éste será atendido dentro de los plazos regulados.

Nota: El monto pendiente de pago (importe no reclamado) deberá ser cancelado en cualquiera de nuestros canales de pago: bancos, débito automático, establecimientos autorizados y vía internet.

Al momento de la presentación del reclamo se puede solicitar que la respuesta al mismo se le haga llegar a través de un correo electrónico, para lo cual debe tener en cuenta lo siguiente:

- Señalar una dirección de correo electrónico válida.
- Mantener activa la dirección de correo electrónico durante la tramitación del procedimiento administrativo.
- Mantener activa la opción de respuesta automática de recepción o, en su defecto, un correo electrónico confirmando la recepción de la notificación.
- Asegurarse que la capacidad del buzón permita la recepción de la notificación.
- Revisar continuamente la cuenta de correo electrónico, incluyendo la bandeja de SPAM o el buzón de correo no deseado.

1. MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS/APELACIONES Y QUEJAS:

- Presencial o Telefónica (CAC, ACD y vía telefónica al 123/135).
- Por escrito, donde se deberá entregar un original y copia de la carta (a manera de cargo).
- A través de la página WEB: www.claro.com.pe.

2. INSTANCIAS

a. Primera Instancia Administrativa: Las empresas operadoras como CLARO tienen la calidad de Primera Instancia Administrativa para la atención y resolución de reclamos.

En caso de no estar conforme con la resolución de primera instancia, el cliente puede presentar un Recurso de Apelación, a través de los canales autorizados.

b. Segunda Instancia Administrativa: el TRASU de OSIPTEL constituye la Segunda Instancia Administrativa (última instancia) para la atención y resolución de Apelaciones y Quejas.

Recuerda que:

- Si la apelación se interpone excediendo el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación al cliente de la resolución de primera instancia – CLARO tiene la obligación de emitir una resolución declarando la improcedencia por extemporaneidad del recurso, sin elevar el mismo ante el TRASU del OSIPTEL.
- Asimismo, el plazo para gestionar el recurso de apelación es de 5 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación.
- El recurso de apelación puede ser (i) elevado al TRASU del OSIPTEL (ii) atendido como un **SARA** (Solución anticipada de recursos de apelación), (iii) derivado a nuestra **Base SAP** (Aplicación de Silencio Administrativo Positivo) o (iv) declarado improcedente por extemporaneidad.

Si considera que en la atención de su reclamo se ha producido algún defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo, el cliente podrá interponer una "Queja", a través de los canales autorizados,

Se podrá presentar una queja para revisar los siguientes escenarios: 1) Cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponda; 2) Suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo; 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; 4) Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja.; 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 aprueben el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Recuerda que el incumplimiento de resolución de primera o segunda instancia constituye materia de denuncia, no de queja.

El plazo para gestionar una queja es de 3 días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. CLARO cuenta con la posibilidad de (i) elevarla ante el TRASU del OSIPTEL, quién se encargará de resolver la misma en segunda instancia o (ii) atenderla directamente en la Base SAP (de ser un caso de aplicación de Silencio Administrativo Positivo).

3. REQUISITOS

a) Reclamo:

- Nombres y apellidos completos del usuario.
 - Número del documento de identidad del usuario. Los reclamos presentados por representante deberán consignar, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente.
 - Servicio objeto de reclamo.
 - Número o código del servicio o del contrato de abonado.
 - Motivo del reclamo y solicitud concreta.
 - Firma del usuario o del representante, cuando corresponda.
 - Para reclamos de Facturación, se deberá indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo reclamado o el número del recibo.
 - Datos para la notificación: Correo electrónico autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.
- * En caso se omitiera por parte del usuario alguno de los datos señalados, usted tendrá 3 días útiles para subsanarlos.

b) Recurso de Apelación:

- 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

- Número o código del reclamo.
- Número o código del servicio o del contrato de abonado.
- Número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión.
- Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.
- Fecha y firma del usuario o del representante, de ser el caso.
- Datos para la notificación: Correo electrónico autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

c) Queja:

- 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 y el respectivo poder.
- Número o código de reclamo, según corresponda.
- Solicitud expresa y clara que se hace al TRASU indicando la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento de reclamo.
- Fecha y firma del usuario o del representante, para la presentación personal y por escrito, según corresponda.
- Datos para la notificación: Correo electrónico autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

4. PLAZOS

4.1 Se definen según la materia reclamada:

a) Reclamo:

Para los reclamos por Facturación, se pueden presentar hasta **un (01) año** después de la fecha de vencimiento del recibo reclamado. Para los reclamos por Cobro del servicio, se pueden presentar hasta **un (01) año** después de requerido el cobro por el concepto reclamado o notificado el documento donde se consigna el cobro y en el resto de reclamos siempre que el motivo se mantenga.

b) Recurso de Apelación:

Quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.

c) 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 **un (01) año**, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo, para presentar dicha solicitud.

4.2 Para la emisión de resoluciones:

a) Reclamos por Avería:

La empresa operadora cuenta hasta con **un (01) día calendario** para la solución del reclamo por avería para los casos de Centros Poblados Urbanos y hasta con **dos (02) días calendario** para los casos de Centros Poblados Rurales; este plazo podría extenderse por **un (01) día calendario** adicional cuando el usuario no se hubiera encontrado durante la visita realizada por la empresa operadora. En caso no se logre una solución al problema de avería reclamado en el plazo antes indicado, se generará un reclamo en primera instancia administrativa.

b) En Primera Instancia Administrativa:

La empresa operadora cuenta con los siguientes plazos máximos para la emisión de resoluciones:

Hasta **tres (03) días hábiles**, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora:

- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
- Falta de Servicio
- Baja o suspensión del servicio no solicitada
- Portabilidad
- Falta de entrega de recibos, facturación detallada (llamadas salientes) o llamadas entrantes

Hasta **quince (15) días hábiles**, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora:

- Facturación y Cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.
- Recarga
- Instalación, activación o traslado del servicio

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 previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos.

c) En Segunda Instancia Administrativa:

El TRASU cuenta con los siguientes plazos máximos para la emisión de resoluciones:

Hasta **quince (15) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso de apelación por parte del TRASU:

- 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.
- Tarjetas de pago.
- Traslado del servicio.
- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

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 Reglamento de Atención de Reclamos.

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.

4.3 Para la notificación de Resoluciones:

El plazo para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU no podrá exceder de **cinco (05) días hábiles** contados a partir del día siguiente de su expedición o del rechazo del acuse de recibo y/o vía correo electrónico.

Los procedimientos de reclamos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia del Reglamento aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, se regirán, para todos sus efectos, por lo dispuesto en las Resoluciones de Consejo Directivo N° 019-98-CD/OSIPTTEL, N° 015-99-CD/OSIPTTEL, N° 001-2000-CD/OSIPTTEL, N° 015-2002-CD/OSIPTTEL, N° 044-2002-CD/OSIPTTEL, N° 096-2003-CD/OSIPTTEL, N° 030-2004-CD/OSIPTTEL, N° 076-2005-CD/OSIPTTEL y N° 114-2011-CD/OSIPTTEL, así como por la Resolución de Presidencia N° 002-2001-PD/OSIPTTEL.

MEDIOS PROBATORIOS PARA RECLAMOS

- **Acuerdo para la adquisición o financiamiento de equipos terminales**

Es el documento que acredita la voluntad del abonado (personas naturales o jurídicas) de adquirir un equipo, ya sea mediante un pago único o en cuotas.

Dicho documento debe incluir, además de los requisitos de validez del contrato, lo siguiente: modelo del equipo, código de serie del equipo, código de SIM CARD, forma de pago, en caso de haberse suscrito un financiamiento, debe indicarse de manera expresa si existe un plazo forzoso y las penalidades que acarrea dicho incumplimiento.

- **Boleta de consumos por cobro revertido**

Es el documento que permite evaluar si, en efecto, las llamadas y/o mensajes de texto fueron aceptados por el destinatario, además si se concretaron y, si la información contenida en dicho documento es consistente, con la facturación.

Dicho documento debe incluir: el número del servicio de origen y el número del servicio de destino, la fecha y hora de duración del consumo, el nombre del titular del servicio de donde se originó el consumo.

- **Código o constancia de haber presentado la avería o problema de calidad, u otro tipo de solicitud de atención ante la empresa operadora**

Es el medio que acredita que el abonado y/o usuario reportó los problemas de calidad o avería que tiene o tuvo su servicio en un determinado periodo, así como el registro de alguna solicitud de atención de parte de la empresa operadora.

- **Constancia de entrega del recibo**

Es el documento que acredita que la empresa operadora cumplió con entregar el recibo correspondiente a los servicios prestados antes de los 3 días calendarios previos a la fecha de vencimiento del recibo.

Dicho documento debe cumplir con los requisitos de notificación establecidos en la Directiva de Reclamos y la Ley del Procedimiento Administrativo General.

En los casos en los que el recibo es enviado vía correo electrónico, además de la constancia de envío a través del correo electrónico, se debe adjuntar el mecanismo que acredite que el abonado dio su autorización expresa para ello.

- **Constancia de entrega de equipo, SIM CARD, entre otros**

Es el documento que acredita que la empresa operadora ha cumplido con la entrega del equipo solicitado por el abonado y que éste se encuentra operativo.

Dicho documento debe contener la firma del abonado y/o persona autorizada en señal de conformidad con la recepción y operatividad del equipo. Además, debe de contener la siguiente información: nombre del abonado, dirección de entrega del equipo, de ser el caso.

Tipo y número de documento legal de identificación del abonado (D.N.I., C.E., C.I.P., T.I.P., R.U.C., entre otros), código de pedido, la fecha y hora de entrega de equipo, accesorios entregados, de ser el caso, características técnicas del equipo, cartilla de operación y uso, periodo de garantía.

- **Constancia de pago**

Es el documento que acredita el pago del abonado por la prestación de un servicio en un determinado periodo o la adquisición de un producto.

- **Constancia Individual de Atención de Avería**

Es el documento que permite evaluar, por un lado, si la empresa operadora ha realizado la atención del reporte de avería; y, por otro lado, si la naturaleza de la misma es responsabilidad del abonado o de la empresa operadora.

Dicho documento debe incluir la fecha y hora del reporte, código del reporte, fecha y hora de la atención del reporte, detalle del reporte, responsabilidad, detalle de la atención del reporte.

- **Constancia de ingreso del equipo al servicio técnico**

Es el documento que permite verificar las condiciones físicas en que ingresó el equipo terminal al servicio técnico, indicando si también se dejó o no la tarjeta SIM CARD.

Dicho documento debe incluir fecha y hora de ingreso del equipo

terminal, fecha probable de entrega del equipo, detalle del problema por el que ingresa el equipo, condiciones para el pago del costo de la reparación, si aplica o no la garantía del equipo, nombre, documento de identificación y firma de la persona que entrega el equipo.

- **Constancia de salida del equipo del servicio técnico**

Es el documento que acredita que el servicio técnico ha reparado o reemplazado el equipo terminal en el tiempo pactado con el usuario.

Dicho documento debe de contener diagnóstico, solución, fecha de ingreso, fecha de liquidación, hora y fecha de entrega del equipo terminal, firma del abonado en señal de conformidad.

Además, debe de indicar si aplica o no, la garantía del equipo, si el equipo ingresó con o sin tarjeta SIM CARD, nombre, documento de identificación y firma de la persona que recibe el equipo.

- **Constancia de activación del servicio**

Es el documento que permite evaluar si la empresa operadora cumplió con habilitar efectivamente el servicio contratado, dentro de los plazos establecidos en el contrato de prestación del servicio.

Dicho documento debe incluir la fecha y hora de la activación, la fecha de cierre de ciclo de facturación.

- **Cotización, presupuesto o proforma para la adquisición de equipo y/o accesorios**

Es el documento que permite evaluar si la empresa operadora cumplió con remitir, previamente a la instalación del servicio, una cotización, presupuesto o proforma de los equipos, accesorios u otros materiales adicionales que generan costos adicionales a los contratados para la instalación del servicio. Dicho documento debe estar debidamente suscrito por el solicitante, o por su representante, en señal de conformidad para su ejecución.

- **Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será dado de baja el servicio**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha comunicado, dentro de los plazos establecidos en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la fecha en que será dado de baja el servicio.

Dicho documento debe incluir: la fecha de baja del servicio, el motivo de la misma, el documento debe estar firmado por el abonado o persona autorizada indicando el tipo y número de documento legal de identificación del abonado (D.N.I., C.E., C.I.P., T.I.P., R.U.C., entre otros), fecha y hora de recepción.

- **Constancia de devoluciones por pagos indebidos o en exceso**

Es el documento que permite verificar la fecha en la que la empresa operadora procedió a realizar la devolución, indicando el número del documento, monto y la modalidad del reembolso.

- **Constancia de migración**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha atendido la solicitud del abonado, a fin de acreditar si la empresa operadora cumplió lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

- **Constancia de traslado del servicio**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha atendido la solicitud del abonado del traslado del servicio, a fin de acreditar si la empresa operadora cumplió lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

- **Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar el traslado del servicio**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha informado al abonado los motivos de la imposibilidad o improcedencia del traslado del servicio. Entre los motivos puede ser: deuda, saturación de planta, la falta de facilidades técnicas, la no existencia de cobertura inalámbrica, etc.

- **Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar la migración**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha informado al abonado los motivos de la imposibilidad o improcedencia de la migración.

- **Constancia de haber realizado el corte conforme lo dispuesto en las normas de uso prohibido e indebido**

La empresa operadora que haya procedido a realizar el corte del servicio por uso prohibido y/o indebido debe remitir la documentación que permita acreditar que procedió conforme a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 112-2011-CD/OSIPTEL - criterios y procedimiento para realizar el corte del servicio público móvil y el bloqueo de equipo terminal móvil, por parte de las empresas operadoras, en caso de uso prohibido en los establecimientos penitenciarios- y Resolución N° 060-2006-CD/OSIPTEL -procedimiento que aplicarán las empresas operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones-.

- **Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será ejecutado el corte del servicio por falta de pago**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha comunicado a tiempo al abonado la fecha de corte del servicio por falta de pago, conforme a lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Dicho documento debe de estar firmado por el abonado y/o persona autorizada, y debe incluir: Tipo y número de documento legal de identificación (D.N.I., C.E., C.I.P., T.I.P., R.U.C., entre otros), fecha y hora de recepción.

- **Constancia de las pruebas técnicas de la operatividad del servicio de arrendamiento de circuitos**

Es el documento que permite evaluar si la empresa operadora ha realizado las pruebas de operatividad del servicio de arrendamiento de circuitos con los parámetros de configuración establecidos en el contrato de prestación del servicio.

- **Constancia de asignación de saldo**

Es el documento que permite verificar la fecha en la cual la empresa operadora ha realizado la asignación de saldo al tipo de servicio contratado y en las condiciones establecidas en el contrato. Dependiendo del tipo de servicio, la activación debe consignar la asignación de saldo, que puede ser: Cantidad de minutos de llamadas, cantidad de mensajes de texto o cantidad de bytes.

- **Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado**

Es el documento que permite visualizar el consumo de manera desagregada, valorizada y totalizada por cada modalidad, así como si el consumo se encuentra dentro de su promedio o parámetros normales de variación o, por el contrario, si se ha registrado una modificación sustancial del patrón de consumo del usuario.

- **Detalle de Consumos**

Es el documento que permite evaluar los consumos registrados, dependiendo del tipo de servicio: Llamadas entrantes, llamadas salientes, accesos a Internet, mensajes de texto y servicios adicionales. Dicho documento corresponde al periodo reclamado, debiendo incluir como mínimo el detalle de consumos en orden cronológico, fecha, hora de inicio, hora de finalización, duración del consumo y otros que la empresa operadora considere relevante.

- **Diagrama de Tráfico (Traffic View)**

Es el documento que permite evaluar la operatividad, continuidad y el consumo de Banda Ancha en un determinado tiempo, en su máxima tasa la velocidad de acceso a Internet, o la de un circuito arrendado. Además, si el servicio se encuentra dentro de los parámetros de velocidad contratados de acuerdo a la configuración en el servidor principal donde administra toda la red, en concordancia a la tecnología y equipamiento.

- **Facturación detallada**

Es el documento que permite evaluar los consumos registrados dependiendo del tipo de servicio, llamadas entrantes, llamadas salientes, accesos a Internet, mensajes de texto y servicios adicionales. Dicho documento corresponde a un período determinado (Modalidad A y/o B), que incluye el detalle de consumos en orden cronológico, fecha, hora de inicio, hora de finalización, duración del consumo, y otros que la empresa operadora considere relevante.

- **Histórico de Pedidos**

Es el documento que permite evaluar cuáles han sido las solicitudes que el abonado ha formulado respecto a las condiciones de prestación y/o contratación del servicio.

Dicho documento debe incluir el código de pedido asignado a la solicitud formulada por el abonado, el detalle de la solicitud formulada, estado de la solicitud, el medio por el cual fue realizada la solicitud, la fecha en que fue formulada la solicitud, la fecha de ejecución de la solicitud.

- **Histórico de Número de Abonado**

Es el documento que permite evaluar los cambios de número del servicio que ha registrado el abonado o cliente.

Dicho documento debe contener por cada número asignado: El número del servicio telefónico, la fecha en que fue dado de alta, la fecha en que fue dado de baja, el motivo de la variación.

- **Histórico de Reclamos**

Es el documento que permite evaluar si, con anterioridad al periodo analizado, el abonado presentó reclamos y por qué conceptos.

Dicho documento debe incluir el código de reclamo, número y fecha emisión del recibo reclamado, fecha de reclamo, motivo del reclamo, monto reclamado, cuando corresponda, fecha de apelación, cuando corresponda, resultado del reclamo, instancia que resolvió.

- **Histórico de Cortes y Reactivaciones**

Es el documento que permite evaluar si durante el periodo reclamado se registraron suspensiones que pudieran haber afectado la prestación del servicio. Asimismo, hace posible determinar si tales suspensiones fueron justificadas y si las empresas operadoras cumplieron su obligación de no suspender el servicio con ocasión del reclamo interpuesto.

Dicho documento debe incluir la fecha y hora de ejecución del corte, fecha y hora de reactivación, motivo del corte.

Cabe precisar que dicho documento también debe incluir las suspensiones del servicio a solicitud del abonado; es decir, la suspensión temporal, suspensión por robo de equipo, suspensión por pérdida de equipo, entre otros.

- **Histórico de Averías**

Es el documento que permite evaluar si, durante la prestación del servicio, se registraron reportes de averías o han sido realizadas labores de mantenimiento correctivo o preventivo que pudieran haber afectado la prestación del servicio, lo que hace posible determinar si tales averías son o no responsabilidad de la empresa operadora.

Dicho documento debe incluir la fecha y hora del reporte, código del reporte, fecha y hora de la atención del reporte, detalle del reporte, responsabilidad, detalle de la atención del reporte.

- **Histórico de Recibos**

Es el documento que permite evaluar el patrón de consumo del abonado, que contiene información sobre los montos facturados desde la activación del servicio, así como la fecha y forma de pago del abonado o usuario, si se realizó el pago antes de la fecha de vencimiento del recibo. Este documento debe incluir todos los pagos que hubiere realizado el abonado o usuario a la empresa operadora.

Dicho documento debe incluir el número y fecha de emisión del recibo, monto facturado, fecha de vencimiento del recibo, fecha de pago del recibo, monto del pago a cuenta, monto ajustado, monto pagado, saldo, estado del recibo (reclamado, ajustado, pendiente, entre otros).

- **Histórico de Estado de Cuenta**

Es el documento que registra de manera sistemática los pagos que realiza el abonado y los cobros que efectúa la empresa operadora a lo largo de un periodo.

Dicho documento debe incluir el número del documento con el que se realiza el cobro (puede ser el recibo, nota de débito, boleta de venta, entre otros), fecha de emisión del documento a través del cual se requiere el pago, monto facturado, fecha de vencimiento del documento a través del cual se requiere el pago, el número del documento con el que se realizó el pago y/o el ajuste, fecha de pago, monto pagado, saldo pendiente.

- **Histórico de Acuerdos de Pago y/o Financiamiento de Deuda**

Es el documento que registra los acuerdos de financiamiento del pago de los recibos del servicio y/o equipos realizados entre el abonado y la empresa operadora.

Dicho documento debe incluir el número del acuerdo de pago, la fecha en que fue suscrito el acuerdo de pago, el monto incluido en el acuerdo de pago, el detalle de los recibos que han sido financiados, las cuotas pactadas, el monto a pagar en cada cuota incluido los intereses, la fecha de pago de cada cuota, la forma de pago de dichas cuotas (es decir, si se incluirá en el recibo o no).

- **Histórico de Consumos**

Es el documento que permite evaluar la existencia de tráfico o consumo anterior a los servicios que están siendo cuestionados.

Dicho documento debe incluir el destino al que se realizó el consumo, la fecha en que fue realizado el consumo, la hora de inicio del consumo, la duración.

- **Histórico de cambio de operador de larga distancia**

Es el documento que permite evaluar las veces en que el abonado ha seleccionado a un determinado concesionario de larga distancia para el establecimiento de sus llamadas telefónicas de larga distancia.

Dicho documento debe incluir el código de pedido, la fecha de la solicitud de preselección, la empresa operadora que ha sido preseleccionada, la fecha de ejecución de la preselección.

- **Histórico de Recargas**

Es el documento que permite evaluar las recargas realizadas por la empresa operadora, en las fechas, por el período y en las condiciones pactados.

Cabe indicar que, en los servicios prepago, las recargas se realizarán a solicitud del abonado, mientras que en los servicios post pago serán efectuadas conforme a lo establecido en el mecanismo de contratación.

Dicho documento debe incluir la fecha de recarga, saldos de recarga.

- **Histórico de Límite de Crédito y/o Límite de Consumo**

Es el documento que permite evaluar las veces en que el abonado ha solicitado la ampliación y/o reducción del límite de crédito y/o consumo de su servicio, y su monto.

Dicho documento debe incluir el código de pedido de ampliación y/o reducción, fecha de pedido, fecha de ejecución de pedido, monto que solicita ampliar o reducir, saldo.

- **Informe de Operatividad del servicio**

Es el documento que acredita que el servicio se encuentra operativo bajo las características y condiciones en que fue contratado.

- **Informe de investigación de los consumos**

Es el documento de la empresa operadora que informa sobre la relación entre el reclamante, o algún miembro de su entorno, y los usuarios de los teléfonos distantes a los cuales han sido realizadas las llamadas cuya facturación desconoce.

- **Inspección Técnica**

Es el documento que permite conocer el estado de la planta del servicio (telefonía fija, acceso a Internet, televisión por cable, arrendamiento de circuitos), independientemente de la tecnología empleada y, de acuerdo a él, evaluar si las condiciones de provisión del servicio cuentan con las seguridades establecidas y los niveles de calidad requeridos.

- **Mecanismo de Contratación**

Es la prueba que acredita la voluntad del abonado (personas naturales o jurídicas) de solicitar o aceptar la contratación, resolución, modificación de los términos o condiciones de la contratación, migración a planes tarifarios, o contratación de ofertas, descuentos, promociones.

Independientemente del medio utilizado como mecanismo para la contratación, se debe cumplir con los requisitos de validez que establece el Código Civil y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Asimismo, en el caso que la contratación se haya realizado en forma escrita, dicho documento tiene que estar debidamente suscrito por el abonado, y, de contener documentos anexos, éstos deben crear certeza sobre la unidad del contrato.

- **Orden de Trabajo de la instalación del servicio**

Es el documento que permite evaluar si el servicio fue instalado oportuna y correctamente, así como determinar si se emplearon equipos, accesorios y cables adecuados al tipo de servicio o se realizaron trabajos adicionales a los normalmente considerados en los costos de instalación.

- **Promedio de consumo**

Es el documento que permite evaluar si el consumo o facturación por concepto del servicio del período reclamado, se encuentran dentro de su promedio o parámetros normales de variación o, por el contrario, si se ha registrado una modificación sustancial del patrón de consumo del usuario.

Para el cálculo de dicho promedio, se deberá tener en cuenta el periodo de observación de un año anterior al período reclamado.

- **Prueba técnica de medida de velocidad otorgada, medida desde el lado del usuario**

Es el documento que registra la velocidad (Up/Download) medida desde el punto donde el usuario se conecta a la red de la empresa operadora, con la herramienta TTD de la empresa operadora. (Resolución N° 040-2005- CD/OSIPTEL que aprueba el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones).

Dicho documento debe incluir: la fecha y hora en que se realiza la prueba, dirección donde se realizaron las pruebas, Printer de la medición, velocidad contratada y velocidad garantizada, velocidad obtenida de la medición.

- **Recibo**

Es el documento que contiene la facturación de los consumos del servicio de telecomunicaciones realizados en determinado período, los cuales se rigen por lo establecido en los artículos 32° y 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

- **Registro de información de llamadas entrantes**

Es el documento que permite verificar si el servicio, en el periodo observado, registra llamadas entrantes desde los servicios telefónicos distantes a los que han sido realizadas las llamadas cuya facturación desconoce.

- **Reporte de CDR (Call Detail Register)**

Es el documento que permite evaluar la fecha, hora de inicio y fin de las llamadas, origen y destino de las llamadas en el período observado.

- **Solicitud de contratación del servicio de arrendamiento de circuitos**

Es el documento que permite evaluar si la empresa operadora cumple con llevar el registro previsto en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el mismo que debe contener información referida a: (i) la solicitud de arrendamiento del circuito; (ii) las ofertas formuladas; (iii) la aceptación de las ofertas; (iv) la fecha de instalación y operación del circuito arrendado; (v) las mediciones sobre la continuidad del circuito, (vi) la calidad de la transmisión, y (vii) la atención de reportes de averías, incluyendo código correlativo del reporte de avería, fecha y hora del reporte, fecha y hora de la solución de la avería, código de identificación del circuito reportado y descripción de la avería reportada.

PRECEDENTES DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA

MATERIA: APELACION POR COBRO DE SERVICIOS

FECHA PUBLICACIÓN: 19 de junio de 2020

NRO. EXPEDIENTE: 0032112-2019/TRASU/ST-RA NRO. RESOL.: 1

Corresponde a la empresa operadora asumir el rol asignado por el marco legal vigente como entidad encargada de la tramitación de reclamos en primera instancia en materia del servicio de telecomunicaciones, lo cual involucra cumplir con el debido procedimiento, garantizando el derecho de los usuarios que presentan reclamos ante ellas. En ese sentido, debe cumplir lo siguiente:

(i) Motivar debidamente las resoluciones de primera instancia observando la justificación interna y justificación externa de las mismas. En ese sentido, a efectos de considerar que cumple con el requisito de motivación interna la resolución debe incluir lo siguiente:

- Los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, lo que implica: (a) la pretensión de EL RECLAMANTE, con indicación expresa del concepto reclamado y los argumentos que sustentan la misma, (b) los medios de prueba pertinentes actuados en el procedimiento, y (c) el resultado y hechos relevantes del caso concreto obtenidos de dicha actuación.
- La identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto, no siendo admisibles las citas legales genéricas que hagan referencias a cuerpos normativos en conjunto.
- La valoración probatoria, entiéndase, el razonamiento lógico a partir de los hechos que sirven de fundamento para la aplicación de la norma respectiva para llegar a una determinada conclusión.
- La identificación completa de los dictámenes técnicos o legales, decisiones o informes que obren en el expediente que sirvan de sustento a la decisión, tratándose de motivación por remisión. Asimismo, estos documentos deben identificarse en el cargo de notificación. De igual manera, a efectos de considerar que una resolución cumple con el requisito de motivación externa, las premisas de hecho y de derecho que apoyan la decisión deben estar sustentadas, debiendo obrar en el expediente del reclamo los medios probatorios que validan o sustentan las mismas.

(ii) Declarar la inadmisibilidad del reclamo presentado, cuando este no cumpla con los requisitos establecidos en los incisos 4 y 6 del artículo 49º del Reglamento de Reclamos, y no se pueda identificar con claridad la pretensión del usuario y motivo del reclamo con los argumentos brindados por éste, de conformidad con el artículo 31º de la misma norma.

MATERIA: QUEJA POR NEGATIVA A LA PRESTACIÓN DE RECLAMOS VÍA TELEFÓNICA

FECHA PUBLICACIÓN: 24 de junio de 2015

NRO. EXPEDIENTE: 02674-2015/TRASU/ST-RQJ NRO. RESOL.: 1

Para efectos de verificar la existencia de una negativa por parte de las empresas operadoras, corresponde a los usuarios señalar como circunstancia principales:

1. El canal de atención a través del cual intentó presentar su reclamo.
2. La fecha en que se comunicó telefónicamente con la empresa operadora y,
3. El concepto de dicho reclamo.

Adicionalmente, como circunstancias complementarias, los usuarios podrán indicar el nombre del funcionario que se habría negado a registrar su reclamo, la hora u otras condiciones.

- Tratándose de quejas por no permitir la presentación de reclamos a través de la vía telefónica en las que los usuarios hayan cumplido con brindar las circunstancias principales que permitan al TRASU presumir la veracidad de sus afirmaciones, este Tribunal considera que, a efectos de quebrar dicha presunción, las empresas operadoras deberán ofrecer como medio probatorio el Registro de Atenciones Telefónicas correspondiente a la fecha de negativa señalada por los usuarios al momento de presentar sus quejas.

- En caso de registrarse una atención telefónica en la fecha o fechas indicadas por el usuario, la presunción de veracidad aún no será quebrada, toda vez que dicho registro no constituye un medio probatorio idóneo que permita corroborar el contenido de la comunicación telefónica a través de la cual se atendió al usuario, por lo que la empresa operadora deberá emitir un medio probatorio complementario que permita ello. Dicho medio probatorio consistirá en el audio de dicha comunicación telefónica, el cual podrá ser enviado por las empresas operadoras a través de cualquier mecanismo o soporte electrónico.

MATERIA: APELACIÓN POR FACTURACIÓN DE RENTA MENSUAL SPEEDY

FECHA PUBLICACIÓN: 27 de abril de 2007

NRO. EXPEDIENTE: 00382-2007/TRASU/GUS-RA NRO. RESOL.: 2

En caso de reclamos por facturación, el plazo de dos meses se computará a partir de la fecha de vencimiento del respectivo recibo, siempre y cuando dicho recibo consigne información completa y transparente, que permita al usuario verificar que la facturación corresponde a la modalidad del servicio contratado; de lo contrario, el plazo se computará desde la fecha en la que el usuario tomó conocimiento de que la facturación correspondía a modalidades de servicio distintas a la originalmente contratada.

-Las empresas operadoras se encuentran facultadas a facturar únicamente por los servicios y modalidades de servicio que, expresamente, hubieran sido solicitados o aceptados por los usuarios; lo que –en todos los casos- deberá acreditarse mediante los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso. Cualquier cambio de modalidad contractual, por la razón que fuera, no podrá ser decidido unilateralmente por las empresas operadoras.

-El cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24 de las Condiciones de Uso, implica que las empresas operadoras deben emitir los recibos con indicación expresa de la modalidad correspondiente al servicio contratado.

MATERIA: APELACIÓN POR FACTURACIÓN DE CARGO FIJO Y CONSUMOS ADICIONALES

FECHA PUBLICACIÓN: 20 de febrero de 2006

NRO. EXPEDIENTE: 12957-2005/TRASU/GUS-RA NRO. RESOL.: 2

Cuando se trate de planes tarifarios que permitan realizar consumos en cualquier intervalo del periodo al que corresponde el cargo fijo, en caso de reclamos por facturación de consumos adicionales derivados del prorrateo aplicado por la EMPRESA OPERADORA, como consecuencia de solicitudes de cambio de plan tarifario y/o de suspensiones del servicio realizadas por causas previstas en las Condiciones de Uso; el TRASU declarará fundados los respectivos recursos de apelación, siempre y cuando –antes de ocurridos tales hechos- EL RECLAMANTE hubiera realizado consumos por el importe total del cargo fijo correspondiente al plan tarifario contratado. Consecuentemente, LA EMPRESA OPERADORA deberá cobrar el cargo fijo correspondiente a los consumos realizados hasta ese momento, y considerar como adicionales solamente aquellos consumos que excedan el importe que otorgue el referido plan tarifario.

MATERIA: IMPROCEDENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS POR LEGALIDAD DE RENTA BÁSICA

FECHA PUBLICACIÓN: 03 de Octubre de 2004 NRO. EXPEDIENTE: 06982-2003/TRASU/GUS-RQJ NRO. RESOL.: 1

- Son improcedentes las quejas referidas a transgresiones al procedimiento de reclamo, cuando la materia reclamada se circunscriba al cuestionamiento de la legalidad de la renta mensual (básica) y/o no se encuentre comprendida dentro de los supuestos taxativamente establecidos en el artículo 18 de la Directiva de Reclamos.

- Son improcedentes los reclamos en los que se desconoce la legalidad de la renta mensual (básica), al no encontrarse la pretensión dentro de alguno de los supuestos susceptibles de reclamo en el marco de la Directiva de Reclamos. La renta mensual (básica) puede ser objeto de reclamo, únicamente, cuando (i) cuando se cuestiona la correcta aplicación de la correspondiente tarifa, (ii) cuando se hubiera efectuado la suspensión del servicio, cualquiera fuera la causa, (iii) cuando no se hubiera suspendido el servicio a solicitud del usuario, (iv) cuando se hubiera solicitado el traslado pendiente del servicio, (v) cuando se hubiera reportado averías que incidan en la prestación del servicio, (v) cuando se cuestione el consumo o la asignación de minutos correspondientes al plan tarifario contratado o; (vi) cuando se discuta la contratación misma del servicio telefónico.

- Los derechos y/o beneficios que la Directiva de Reclamos establece en favor de los usuarios –tales como la posibilidad de realizar pagos a cuenta por la parte no reclamada, beneficiarse con la aplicación del silencio administrativo positivo, no ser afectados por la suspensión de su servicio telefónico, ni ser requeridos al pago del servicio- suponen necesariamente la existencia de un procedimiento de reclamo válido, es decir, referido a alguno de los supuestos expresamente detallados en el artículo 18 de la citada norma.

MATERIA: QUEJA - REQUISITOS DE IDENTIFICACIÓN DE INMUEBLE DONDE SE REALICE LA NOTIFICACIÓN

FECHA PUBLICACIÓN: 26 de enero de 2004 NRO. EXPEDIENTE: 07837-2003/TRASU/GUS-RQJ NRO. RESOL.: 1

“... sin perjuicio de lo indicado en el cuarto párrafo del artículo 27° de la Directiva de Reclamos aprobada por la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL, y a fin de contar con información que razonablemente permita identificar el inmueble donde se realiza la notificación, el formato utilizado para levantar las actas de notificación deberá contener adicionalmente los siguientes datos:

- Los números de fachada con los que se encuentran signados los inmuebles colindantes.
- El número de fachada con el que se encuentra signado el inmueble ubicado al frente.
- El número de registro del poste eléctrico más cercano al inmueble en el que se está notificando.

La información antes mencionada deberá ser consignada por el notificador según la disponibilidad de la misma.”

Código de Reclamo: _____

1. DATOS GENERALES:

DATOS DEL RECLAMANTE

Condición de quien presenta el reclamo*			
Nombres del reclamante*		Apellidos del reclamante*	
Razón social*			
Tipo de documento de identidad*		N° del documento de identidad*	

DATOS DEL REPRESENTANTE. Si el reclamo fuera presentado por un representante, adjuntar el poder respectivo y completar los siguientes datos:

Nombres del representante*		Apellidos del representante*	
Tipo de documento*		N° del documento de identidad*	
Se adjunta carta poder simple con firma del usuario u otro documento que acredita la representación*			

DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y CONTACTO

Dirección de correo electrónico		Reclamante autoriza ser notificado por correo electrónico	
Departamento*		Provincia*	
Distrito*		Dirección*	
N° de servicio de telefonía móvil/fija de contacto para cualquier información con relación al reclamo			

2. DATOS DEL RECLAMO

DATOS DEL SERVICIO

Empresa operadora*			
Servicio contratado*		Número o código del servicio o del contrato de abonado	
Servicio materia de reclamo*		Especificar (Otros servicios)	

MOTIVO DEL RECLAMO:

Materia reclamable*		Problema específico*	
---------------------	--	----------------------	--

Información necesaria

--	--	--	--

Descripción del problema y solicitud concreta:*

--

¿ Se desea registrar otra materia reclamable? _____

3. INFORMACIÓN ADICIONAL:

¿ Se adjunta información adicional?	
Fecha: ____/____/____ Hora: ____/____/____	

*Información obligatoria

FORMULARIO DE RECURSO DE APELACIÓN

Código de Apelación: _____

1. DATOS GENERALES:

DATOS DEL APELANTE			
Condición de quien presenta la apelación*			
Nombres del apelante*			Apellidos del apelante*
Razón social*			
Tipo de documento*			N° del documento de identidad*
DATOS DEL REPRESENTANTE. Si la apelación fuera presentada por un representante, adjuntar el poder respectivo y completar los siguientes datos:			
Nombres del representante*			Apellidos del representante*
Tipo de documento*			N° del documento de identidad*
Se adjunta carta poder simple con firma del usuario u otro documento que acredita la representación*			
DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y CONTACTO			
Dirección de correo electrónico			Apelante autoriza ser notificado por correo electrónico
Departamento*			Provincia*
Distrito*			Dirección*
N° de servicio de telefonía móvil/fija de contacto para cualquier información con relación al reclamo			

2. DATOS DE LA APELACIÓN

DATOS DEL SERVICIO			
Empresa operadora*			
Servicio materia de apelación*			Especificar (Otros servicios)
Número del servicio reclamado o del contrato del abonado			Código o N° de reclamo
Número de la carta que resuelve el reclamo			Fecha de emisión de la carta que resuelve el reclamo
MOTIVO DE LA APELACIÓN			
Motivo específico*			
Información necesaria*			
Sustento de la apelación			

3. INFORMACIÓN ADICIONAL:

¿Se adjunta información adicional?	
Fecha: ____/____/____	Hora: ____/____/____

*Información obligatoria

FORMULARIO DE QUEJA

Código de Queja: _____

1. DATOS GENERALES:

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA			
Condición de quien presenta la queja*			
Nombres de quien presenta la queja*		Apellidos de quien presenta la queja*	
Razón social*			
Tipo de documento de identidad*		N° del documento de identidad*	
DATOS DEL REPRESENTANTE. Si la queja fuera presentada por un representante, adjuntar el poder respectivo y completar los siguientes datos:			
Nombres del representante*		Apellidos del representante*	
Tipo de documento*		N° del documento de identidad*	
Se adjunta carta poder simple con firma del usuario u otro documento que acredita la representación*			
DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y CONTACTO			
Dirección de correo electrónico		Usuario autoriza ser notificado por correo electrónico	
Departamento*		Provincia*	
Distrito*		Dirección*	
N° de servicio de telefonía móvil/fija de contacto para cualquier información con relación al reclamo			

2. DATOS DE LA QUEJA

DATOS DEL SERVICIO			
Empresa operadora*			
Servicio objeto de la queja*		Especificar (Otros servicios)	
Número del servicio reclamado o del contrato del abonado		Código o N° de reclamo	
MOTIVO DE LA QUEJA			
Objeto de la queja*			
Información necesaria*			
Descripción del problema:*			
¿Se desea registrar la queja por otro motivo?			

3. INFORMACIÓN ADICIONAL:

¿Se adjunta información adicional?	
Fecha: ____/____/____	Hora: ____/____/____

*Información obligatoria