

**DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS NORMAS APLICABLES A LOS PROCEDIMIENTOS  
DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS  
DE TELECOMUNICACIONES**

**TITULO I  
PRINCIPIOS POR LOS QUE SE RIGEN LOS PROCEDIMIENTOS DE  
ATENCION A LOS RECLAMOS DE USUARIOS**

**Artículo 1° - Principios por los que se rige el procedimiento de atención de reclamos de usuarios.-**

En la tramitación de los Procedimientos de Atención y Solución de los Reclamos de Usuarios, rigen los siguientes principios:

1. Principio de Celeridad: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos.
2. Principio de Economía Procesal: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados tendiendo a una reducción de los actos procesales, pero sin afectar el carácter imperativo de las actuaciones que así lo requieran.
3. Principio de Simplicidad: Los procedimientos de reclamos de usuarios deberán ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario.
4. Principio de Transparencia: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados, garantizando el acceso de éstos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.
5. Principio de No - discriminación: En los procedimientos de reclamos, no se discriminará entre los usuarios de servicios similares, evitando así que la desigualdad entre los usuarios afecte el desarrollo o el resultado del procedimiento.
6. Principio de Responsabilidad: Los órganos establecidos en los procedimientos de reclamos como competentes para la tramitación de los reclamos, son responsables de los actos procesales que emitan, sin perjuicio de la responsabilidad que les compete a las empresas operadoras.
7. Principio de Gratuidad: Los procedimientos de reclamos de usuarios se conducirán de manera gratuita.
8. Principio de Presunción de veracidad: En los procedimientos de reclamos de usuarios, se presume que los usuarios dicen la verdad sobre su identidad y su condición de usuario del servicio.
9. Principio de la eliminación de exigencias o formalidades costosas: Queda eliminada la exigencia de presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que los solicita posea o deba poseer.
10. Principio de subsanación: En los procedimientos de reclamos de usuarios, los órganos establecidos para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos de oficio.
11. Principio de vinculación y formalidad: Las normas procesales y las formalidades contenidas en la presente Directiva, son de carácter

imperativo, sin embargo se podrá adecuar su exigencia al logro de los fines del procedimiento.

## **TITULO II DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 2º- Objetivo**

La presente Directiva Procesal, en adelante "Directiva", establece las normas procesales que obligatoriamente deberá aplicar toda empresa operadora que preste uno o más servicios públicos de telecomunicaciones para la atención y solución de los reclamos de usuarios.

Asimismo, rige la actuación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en adelante "TRASU", con relación a su potestad de conocer como última instancia administrativa los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

### **Artículo 3º- Alcance**

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todas las empresas operadoras que presten servicios públicos de telecomunicaciones salvo las empresas que prestan arrendamiento de circuitos para los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio, que se rigen por el procedimiento establecido en la norma específica.

### **Artículo 4º- Vía previa obligatoria ante las empresas operadoras**

La vía administrativa previa ante las propias empresas operadoras es obligatoria y de responsabilidad del órgano al que ellas asignen competencia para tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, las empresas operadoras son las responsables ante los usuarios y el OSIPTEL.

El TRASU no admitirá reclamos de usuarios que no estén referidos a procedimientos culminados ante los órganos establecidos por las empresas operadoras, de conformidad con las reglas de sus respectivos procedimientos internos y con las contempladas en la presente Directiva Procesal.

### **Artículo 5º – Sujetos activos**

Pueden interponer los reclamos y recursos administrativos, a los que se refiere la presente Directiva Procesal, los abonados titulares o usuarios, a quienes en esta Directiva se les denomina indistintamente "usuarios". La condición de usuario, en el caso de quienes no son abonados titulares del servicio objeto del reclamo, queda acreditada mediante la presentación del recibo objeto del reclamo o del último recibo que hubiere recibido.

Asimismo, las personas que hayan solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones tienen capacidad para interponer y tramitar un reclamo.

Las asociaciones de usuarios podrán interponer los reclamos en representación de sus asociados y de las personas que les hubieran conferido poder, conforme al artículo 6° de la presente Directiva.

#### **Artículo 6º- Poder especial y poder general**

El usuario podrá designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo. El poder a otorgarse puede ser especial o general.

Se requiere poder especial formalizado mediante documento privado, con firma legalizada ante el notario público para desistirse, allanarse, conciliar, transigir, someter a arbitraje la pretensión, efectuar el cobro del dinero proveniente de las devoluciones efectuadas por las empresas operadoras y solicitar u ofrecer como medio de prueba el conocimiento detallado del tráfico cursado, originado o destinado al servicio en torno al cual versa el reclamo.

Se requiere poder general formalizado mediante carta poder simple para todos los actos relacionados a la tramitación del expediente diferentes a los mencionados en el párrafo anterior.

#### **Artículo 7º- Defensa sin abogado**

En el curso del procedimiento administrativo ante las empresas operadoras o ante el TRASU no es obligatoria la intervención de abogado.

#### **Artículo 8º- Derechos y gastos del procedimiento**

Los reclamos interpuestos y demás recursos que se interpongan dentro del ámbito de aplicación de la presente norma, no estarán sujetos al pago de derechos de ningún tipo.

#### **Artículo 9º - Suspensión del acto o de la resolución recurrida**

La interposición de reclamos y recursos a que se refiere esta Directiva dejará en suspenso la ejecución de los actos reclamados, los derivados de estos, o de las resoluciones recurridas; los que quedarán supeditados a lo que se resuelva mediante resolución que quede firme o que hubiere causado estado

#### **Artículo 10º - Pagos y condicionamiento del reclamo**

Las empresas operadoras no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados, al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo.

En ningún caso mientras el reclamo no haya sido resuelto y el usuario hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada, la empresa operadora podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago o resolver el contrato de abonado, a no ser que se proceda lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.

### **Artículo 11º- Facturación e intereses**

En los casos de reclamos por facturación que se declaren fundados, las empresas operadoras dejarán sin efecto la facturación del monto reclamado y reconocerán, de ser el caso, los intereses devengados desde la fecha en que se efectuó el pago del monto reclamado hasta el momento que se realice la devolución o se ponga a disposición del usuario el monto pagado.

En caso contrario, el usuario deberá abonar a la empresa operadora el monto adeudado así como los intereses devengados desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el momento que se realice el pago.

La tasa de interés aplicable será la tasa de interés legal.

Las devoluciones que deban cumplir las empresas operadoras, serán deducidas en el recibo siguiente, o en su defecto, deberá acordarse o determinarse el mecanismo de devolución.

### **Artículo 12º- Difusión**

Las empresas operadoras tienen la obligación de informar verbalmente y difundir a través de la colocación en un lugar visiblemente notorio por los usuarios, de carteles o afiches de orientación en todas sus oficinas de atención al cliente sobre:

1. El procedimiento que debe seguirse para interponer una reclamación y recursos.
2. Los requisitos para la presentación de reclamos y recursos.
3. La relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios, conforme a sus respectivos procedimientos internos así como de sus demás órganos vinculados a la resolución del procedimiento.
4. La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.
5. La obligación de los usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del reclamo.
6. Los formularios de presentación de reclamos y recursos, contenidos en el Anexo de esta norma y que constituyen parte integrante de la presente Directiva.

Asimismo, en la resolución que emita el funcionario de la empresa operadora se deberá indicar cuál es el plazo que le asiste al recurrente para impugnar la misma.

**TITULO III  
ORGANOS DE RESOLUCIÓN Y REPRESENTACIÓN  
ANTE EL TRASU**

**Artículo 13º. - Organo de resolución en primera instancia**

Las empresas operadoras deberán designar los órganos competentes en primera instancia para la solución de los reclamos que presenten los usuarios en relación a los servicios que les presten, conforme a la presente Directiva. La competencia es irrenunciable.

**Artículo 14º . - Funciones del órgano de resolución en primera instancia.**

Son funciones del Organo de resolución en primera instancia:

- Evaluar si el reclamo interpuesto cumple con los requisitos necesarios de admisibilidad.
- Resolver los reclamos que se presenten en la empresa operadora, dentro del plazo previsto para cada tipo de procedimiento.
- Actuar de oficio los medios probatorios que estime necesarios para sustentar su decisión.
- Actuar los medios probatorios ofrecidos en primera instancia por el usuario, conforme a la relación difundida por las empresas, sin perjuicio de actuar u ofrecer otros medios probatorios, no incluidos en dicha relación, que tenga a bien presentar el propio usuario.
- Resolver los recursos de reconsideración que se le presenten, dentro del plazo previsto, siempre y cuando se sustente en nueva prueba instrumental.

**Artículo 15º - Organo de resolución de segunda instancia**

El TRASU se constituye en el órgano de resolución de reclamos en segunda instancia. Es funcionalmente independiente y rige su actuación por su Reglamento, por la presente Directiva y por las normas que la complementen.

**Artículo 16º- Funciones del órgano de resolución en segunda instancia.**

El TRASU conocerá los procedimientos que se le presenten exclusivamente en los siguientes casos:

1. Recursos de apelación contra las resoluciones expedidas en primera instancia
2. Recursos de queja

**Artículo 17º - Organo de representación ante el TRASU**

Las empresas operadoras deberán designar una dependencia o funcionario con facultades para representarla ante el TRASU, que cumpla con remitir los recursos de apelación y de queja interpuestos contra la resolución o el órgano de primera instancia al TRASU y ejercer la representación de la empresa

operadora ante el mismo, debiendo contar con poderes especiales de la empresa operadora para allanarse, conciliar, transigir, someter a arbitraje la pretensión y solicitar copia certificada de piezas del expediente.

#### **TITULO IV TRAMITACION DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL**

##### **Artículo 18º - Objeto del reclamo**

La presente Directiva es de aplicación a los reclamos y recursos que interpongan los usuarios, con relación al servicio prestado. Considérase como problemas susceptibles de reclamo, aquellos que versen sobre las siguientes materias:

1. Facturación: Conceptos referidos al servicio público de telecomunicaciones que figuran en el recibo de pago del servicio y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio, monto facturado, tarifa aplicada o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para cobrarlos.
2. Instalación o activación: Incumplimiento de la empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere comprometido al momento de la contratación o cuando la empresa operadora estableciera un plazo mayor al permitido por la normatividad vigente para proceder a dicha instalación o activación.
3. Traslado: Incumplimiento de la empresa operadora de la fecha probable de traslado del servicio o cuando frente a una solicitud de traslado, no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma.
4. Suspensión o corte del servicio: Casos en los que el servicio del usuario sufre una suspensión injustificada y casos en los que el servicio del usuario es cortado sin observar el procedimiento establecido en la normatividad administrativa vigente.
5. Calidad: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red, que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar a los usuarios sobre la suspensión del servicio por causas imputables a la empresa operadora, o sobre el estado de los reportes y reclamos de calidad que hubieran formulado.
6. Falta de entrega o entrega tardía del recibo en el domicilio del usuario.
7. Incumplimiento de la empresa operadora de brindar la facturación detallada que hubiere sido solicitada de acuerdo a las normas vigentes.

Otras que señale expresamente el Consejo Directivo del OSIPTEL

## **Artículo 19° - Registro de reclamos**

Las empresas operadoras deberán contar con un Sistema de Registro de Reclamos, en el cual se consignen los datos generales de reclamos efectuados por los usuarios y que deberá regirse por las siguientes reglas:

1. Las empresas operadoras deberán asignar, al inicio del procedimiento un código o número correlativo para cada reclamo presentado en cada mesa de partes, centro u oficina donde se reciben reclamos.
2. Bajo el código o número asignado la empresa operadora deberá registrar el nombre del usuario, la materia de reclamo, la fecha de presentación, así como el estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos por parte del usuario.
3. Asimismo, en los casos a los que se refiere los incisos 5, 6 y 7 del artículo 18° las empresas operadoras deberán llevar un registro permanente de los reportes de problemas de calidad, no entrega o entrega tardía del recibo, no entrega de la facturación detallada solicitada y en el que deberá considerar: el número o código de identificación, fecha y hora del reporte, número del servicio afectado o número del contrato de abonado, problema reportado por el usuario, fecha y hora de la reparación.
4. Los registros estarán a disposición del OSIPTEL cuando lo solicite.
5. Las empresas operadoras estarán obligadas a mantener vigentes los expedientes de reclamos por un período de veinticuatro (24) meses, computados desde la fecha en que la última resolución hubiese quedado administrativamente firme o hubiese causado estado.

## **Artículo 20° - Formación del expediente**

El reclamo presentado, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y otros deberán formar un expediente, debidamente numerado en cada folio, el mismo que se identificará por el código o número del reclamo en el transcurso de todo el procedimiento administrativo.

Las empresas operadoras adoptaran las medidas necesarias a fin que los expedientes de reclamo no sean adulterados, modificados, sustraídos o destruidos, total o parcialmente.

## **Artículo 21° - Lugar de interposición de los reclamos y recursos.**

Los usuarios tienen derecho a ser atendidos en la presentación de sus reclamos y recursos por una dependencia o funcionario previamente designado por la empresa operadora para este fin, los que recibirán todos los reclamos con relación a los servicios que presten. Las empresas operadoras deben establecer números telefónicos que permitan a los usuarios presentar reclamos.

El funcionario o dependencia designado deberá:

- Recibir los reclamos y recursos que le sean presentados, no pudiendo negarse a recibirlos. No deberá emitir opiniones con relación al resultado del procedimiento.
- Informar al usuario del estado de su trámite y de la ubicación de su expediente y facilitar el acceso al mismo, si el usuario lo solicitara.
- Expedir a costo del interesado, copias simples o certificadas de determinadas piezas del expediente o del conjunto del mismo, cuando se soliciten.
- Recibir los pagos a cuenta que deba efectuar el usuario o en su defecto emitir y autorizar el pago mediante mecanismos que faciliten la cancelación en los bancos o lugares autorizados.

En el caso que el reclamo o recurso sea presentado a una dependencia o funcionario donde no se encuentre el órgano de resolución de reclamos competente, según los procedimientos internos de las empresas operadoras, dicha instancia o nivel remitirá obligatoriamente la documentación al órgano competente, informando sobre tal circunstancia al momento de presentación del reclamo o recurso.

#### **Artículo 22 °- Errores subsanables**

En cualquier momento del procedimiento que la empresa operadora advierta que el reclamo interpuesto no cumpliera con todos los requisitos exigidos en la presente Directiva, deberá notificar al usuario, para que dentro de un plazo no menor de tres (03) días hábiles subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la aparente omisión. El plazo otorgado para la subsanación no suspende el plazo para la resolución del reclamo por parte de la empresa operadora ni el plazo para la aplicación del silencio administrativo.

En caso el TRASU advierta que el recurso o el reclamo interpuesto, de ser el caso, no cumpliera con los requisitos exigidos en la presente Directiva ordenará al usuario, para que dentro de un plazo no menor de (03) días hábiles subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la aparente omisión, suspendiéndose el plazo para la resolución del reclamo ante la segunda instancia.

Si el usuario no cumpliera con lo ordenado, la empresa operadora o el TRASU rechazarán el reclamo o recurso y dispondrán el archivamiento del expediente.

#### **Artículo 23° - Acceso al Expediente y expedición de copias.**

Las partes tienen derecho a conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de su reclamo, así como a tener acceso al expediente correspondiente.

Las Partes podrá solicitar se les expida copia simple o certificada de las piezas del expediente correspondiente al trámite del reclamo. Las copias estarán sujetas al pago de los derechos respectivos.



## **Artículo 24º - Motivación de las resoluciones**

Las resoluciones expedidas conforme a la presente Directiva, por las empresas operadoras y por el TRASU, deberán ser fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

En los casos en que se considere pertinente, con expresa indicación de que formará parte de la resolución, se podrá adjuntar un informe con el detalle de las pruebas actuadas que sustentan la decisión adoptada.

El TRASU declarará el recurso a favor del usuario en los casos que la resolución de primera instancia impugnada no se encuentre adecuadamente motivada. Lo dispuesto en este párrafo no será de aplicación cuando el reclamo o el recurso haya sido interpuesto contraviniendo los requisitos de tiempo y forma establecidos en la presente Directiva.

## **Artículo 25º - Silencio Administrativo Positivo y Negativo**

1. Ante las empresas operadoras: Si la empresa operadora no se hubiera pronunciado sobre el objeto del reclamo o sobre la reconsideración dentro de los plazos establecidos en esta Directiva, el usuario deberá considerar aceptado su reclamo o reconsideración por aplicación del silencio administrativo positivo.

El usuario contará con un plazo de veintidós (22) meses contados desde la fecha en que se le debió de notificar sobre la resolución a su reclamo o recurso, para interponer un recurso de queja, solicitando se defina si era de aplicación el silencio administrativo positivo a su pretensión, sin perjuicio del derecho que tiene el usuario de recurrir a la vía judicial.

En caso la empresa operadora negara encontrarse en un supuesto de aplicación del silencio administrativo positivo, deberá elevar el recurso de queja a fin de que el TRASU determine si es o no aplicable. No es exigible la obligación de elevar el recurso ante el Tribunal en los casos que, habiendo el usuario solicitado la aplicación del silencio administrativo positivo, ésta petición sea acogida por la empresa operadora.

2. Ante el TRASU: Transcurrido el plazo a que se refiere el artículo 43º, sin que el recurso de apelación sea resuelto, será de aplicación el silencio administrativo positivo, siempre que la empresa operadora no hubiere elevado dentro del plazo la documentación a la que se refiere el artículo 42º, de lo contrario será de aplicación el silencio administrativo negativo.

## **Artículo 26º - Notificación de resoluciones.**

Las empresas operadoras y el TRASU deberán notificar sus resoluciones en un plazo que no podrá exceder de diez (10) días hábiles contados desde su expedición. Dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

## **Artículo 27º - Constancia de notificación**

El cargo donde conste la fecha en que fue notificada la resolución es la única constancia que acredita que se cumplió con dicha obligación, por lo que deberá ser anexado al expediente correspondiente.

El cargo debe incluir los siguientes datos: el número de la resolución notificada, el domicilio y la fecha de entrega, el nombre de la persona que recibe la notificación, el número del documento legal de identificación y su firma. En los casos en los que una persona diferente al usuario recibiese la notificación, se deberá consignar además la relación que tiene con el usuario y el número de su documento legal de identidad.

En ambos casos el usuario o el tercero, deberá firmar y brindar al notificador los datos requeridos, de lo contrario, el notificador no se encontrará en la obligación de hacer entrega de la resolución, procediéndose de conformidad con el siguiente párrafo.

En los casos en los que la persona que recibe el documento se niegue a firmar o a brindar la información requerida o no se encontrase en el domicilio ninguna persona a la que pueda dejarse la resolución, la empresa operadora deberá notificar en el acto la misma bajo la puerta, procediendo antes a levantar un acta donde consigne el hecho, la fecha, la hora y las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo. En estos casos el notificador deberá indicar su nombre y el número de su documento de identidad.

## **Artículo 28º - Conciliación, Arbitraje y Transacción**

En cualquier estado del procedimiento, hasta antes que el TRASU notifique la resolución final, el usuario y la empresa operadora podrán conciliar sobre el objeto del reclamo, someterlo a arbitraje o arribar a una transacción.

Los pagos o devoluciones que deban cumplir las partes en estos casos, serán adicionados o deducidos, según sea el caso en los recibos correspondientes a los meses acordados, o en su defecto, deberá acordarse o determinarse el mecanismo de pago o devolución.

**TITULO V**  
**PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA**

**Artículo 29º - Formas de presentación del reclamo**

El reclamo deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 31º y podrá ser presentado telefónica, personalmente o por escrito ante las empresas operadoras.

1. Reclamos telefónicos y personales: las empresas operadoras deberán llenar un formulario con los requisitos a que se refiere el artículo 31º, con el nombre, fecha, firma y cargo de la persona que lo atendió, especificándose el número o código correlativo con el que se identificará el reclamo. Si el reclamo se realiza en forma personal, las empresas operadoras deberán entregar una copia del formulario con los datos completados al usuario. Si el reclamo se realiza en forma telefónica, el usuario deberá ser informado en el acto del número o código de reclamo y del lugar donde se encuentra a su disposición el formulario con los datos de su reclamo.
2. Reclamos presentados por escrito: el usuario deberá presentar una copia de su escrito de reclamo, a fin de que sea sellada y fechada por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su presentación y del inicio del procedimiento, debiendo constar en éste el número o código con el que se identificará el expediente.

Las empresas operadoras podrán habilitar un número de fax o una dirección de correo electrónico a fin que los usuarios puedan enviar sus reclamos. En estos casos, los usuarios tendrán derecho a obtener una constancia de recepción del reclamo por la empresa operadora.

**Artículo 30º - Plazo de presentación del reclamo**

Todos los reclamos, salvo los expresados en el artículo 32º de la presente Directiva, podrán ser presentados hasta quince (15) días hábiles después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene la facturación que se reclama y en los demás casos hasta quince (15) días hábiles después de producido el hecho que da origen al reclamo o en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.

**Artículo 31º - Requisitos para la presentación de reclamos**

Todos los reclamos que presenten los usuarios deberán contener los siguientes requisitos:

- a. El nombre y el dato del documento legal de identificación del usuario. En caso que el reclamo fuera interpuesto por representante, deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación.
- b. Número del servicio o del contrato de abonado.

- c. Indicación del concepto reclamado.
- d. Firma.
- e. En el caso de los usuarios que no sean abonados se deberá adjuntar al reclamo copia del último recibo que hubiere recibido.

#### Requisitos adicionales para los reclamos por facturación

El usuario deberá, además de los requisitos mencionados en el numeral 1 del presente artículo, indicar el número o la fecha de emisión o fecha de vencimiento del recibo en el que el concepto reclamado ha sido consignado o adjuntar copia del recibo objeto del reclamo.

#### **Artículo 32º- Reclamos con requisito de reporte**

En el caso de reclamos por problemas de calidad, por falta de entrega o entrega tardía del recibo o falta de entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno. Dicho reporte podrá efectuarse al número telefónico indicado para tales efectos por la empresa operadora o, en su defecto, dirigiéndose personalmente o por escrito a la dependencia indicada por el correspondiente procedimiento interno de la misma.

Las empresas operadoras están obligadas a proporcionar, a cada usuario que realiza un reporte, un número o código correlativo de identificación. Las llamadas que se efectúen en relación a un número de abonado cuyo problema ya hubiese sido reportado no generaran un nuevo código correlativo. En tal momento, la empresa operadora está obligada a informar del código correlativo de identificación ya asignado.

Si reportado el problema la empresa operadora no lo hubiere solucionado en el curso de los cuatro (4) días calendario siguientes, el usuario podrá interponer reclamo en primera instancia ante la dependencia designada por la empresa operadora en su correspondiente procedimiento interno. En su reclamo el usuario deberá indicar, además de los requisitos mencionados en el numeral 1 del artículo 31º, el número o códigos correlativos de identificación del reporte respectivo a que se refiere el artículo siguiente o la fecha y hora en que éste se efectuó

En los casos de problemas de calidad, cuando el usuario no se encontrase durante la visita realizada por la empresa operadora, y por esa razón no se hubiera podido resolver el problema del servicio, el plazo a que se refiere el párrafo anterior se extenderá por un (1) día adicional, debiendo la empresa operadora en el acto de su visita dejar una nota señalando la fecha y hora en que se realizó la visita; la fecha y hora de una nueva visita, y un número telefónico a donde el usuario pueda comunicarse para, de ser necesario coordinar una fecha alternativa. Al expediente correspondiente deberá adherirse copia de la mencionada nota. Para todos los efectos, se presumen, salvo prueba en contrario, como verdaderas las declaraciones de los abonados

o usuarios respecto de la realización del reporte, en el lapso de cuatro días calendario anteriores al reclamo.

### **Artículo 33 ° - Presunción de autorización para la actuación de medios probatorios**

Con la interposición de un reclamo se presume la autorización del usuario para que se actúen los medios probatorios necesarios para la resolución del mismo, salvo en los casos en que el usuario, expresamente y por escrito, señale cuáles son los medios probatorios que no desea que se actúen. Para tal efecto, las empresas operadoras deberán publicar una lista y descripción detallada de los medios probatorios técnicamente factibles a aplicarse en cada caso, las mismas que deberá mantener actualizada, conforme a la relación aprobada por el TRASU a la que se refiere el literal b, inciso 6 del artículo 42°.

### **Artículo 34° Trámite**

El órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo en las áreas correspondientes de la empresa, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios pertinentes.

Los resultados de las pruebas actuadas, así como los informes sustentatorios, deberán ser anexados a la documentación obrante en el expediente a fin que se encuentren a disposición del usuario en cualquier estado del procedimiento.

### **Artículo 35° - Recurso de Reconsideración**

El usuario podrá interponer recurso de reconsideración contra la resolución de primera instancia siempre que lo sustente en nueva prueba instrumental. Se considera satisfecho este requisito con la simple solicitud de que se actúe la misma, siempre que por su naturaleza se trate de una prueba cuya actuación corresponda a la empresa operadora y sea pertinente al reclamo

El recurso de reconsideración no constituye, en modo alguno, un requisito para interponer el recurso de apelación.

### **Artículo 36° - Forma y plazo para interponer el recurso de reconsideración**

El recurso de reconsideración se interpondrá por escrito ante la dependencia o funcionario designado para estos efectos en la empresa operadora respectiva y será resuelto por el mismo órgano que resolvió la resolución de primera instancia.

El recurso de reconsideración se interpondrá en un plazo que no deberá exceder de quince (15) días hábiles, desde el día siguiente en que fuere notificada la resolución de primera instancia.

### **Artículo 37º - Requisitos para la presentación del recurso de reconsideración.**

Los recursos de reconsideración deberán contener los siguientes requisitos:

1. Nombre del usuario. En caso que el recurso fuera interpuesto por representante deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación, en los casos en que no se hubiera adjuntado antes.
2. Número o código del expediente de reclamo.
3. La solicitud expresa y clara que se hace a la empresa operadora.
4. La indicación de la nueva prueba instrumental.
5. Firma

### **Artículo 38º - Plazos de resolución de los reclamos y recursos de reconsideración**

1. Reclamos por facturación, instalación o activación, traslado, suspensión o corte: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de treinta días hábiles, contados desde el día siguiente al de su interposición ante la empresa operadora.
2. Reclamos por calidad, falta de entrega o entrega tardía del recibo o no entrega de la facturación detallada solicitada: Los reclamos serán resueltos dentro del plazo de tres días hábiles, contados desde el día siguiente al de su interposición en la empresa operadora.

## **TITULO VI PROCEDIMIENTOS ANTE EL ÓRGANO DE SEGUNDA INSTANCIA**

### **CAPITULO I APELACIONES**

### **Artículo 39º - Recurso de Apelación**

1. En los reclamos por facturación instalación o activación, traslado, suspensión o corte:

Contra la resolución de primera instancia el usuario podrá interponer por escrito recurso de apelación, cuando la empresa operadora no hubiere dado una respuesta favorable a su reclamo.

En la vía de apelación importa que el TRASU examine la validez legal y la idoneidad técnica de los fundamentos y términos de la resolución recurrida.

2. En los reclamos por calidad, falta de entrega o entrega tardía del recibo o no entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario podrá interponer un recurso de apelación cuando:

- Si el usuario no estuviera de acuerdo con la fundamentación expuesta por la primera instancia de la empresa operadora;
- Si el problema de calidad se volviese a presentar dentro de los 30 días calendario siguientes contados desde la fecha de su solución en primera instancia.

#### **Artículo 40º - Forma y plazo para interponer el recurso de apelación**

El recurso de apelación se interpondrá por escrito en la empresa operadora, en un plazo que no deberá exceder de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al que fuere notificada la resolución de primera instancia.

#### **Artículo 41º Requisitos para la presentación del recurso de apelación**

Los recursos de apelación deberán contener los siguientes requisitos:

1. Nombre del usuario. En caso que el recurso fuera interpuesto por representante deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación, en los casos en que no se hubiera adjuntado antes.
2. Número o código del expediente de reclamo.
3. La solicitud expresa y clara que se hace al TRASU.
4. Fecha y firma

#### **Artículo 42º Remisión del recurso al TRASU**

Interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, conteniendo los siguientes documentos:

1. El documento o los documentos en 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 de tal reclamo con identificación del pedido;
2. La Resolución de la primera instancia de la empresa operadora, y de sus recaudos si los hubieren, con su respectivo cargo de recepción;
3. Las Actas de inspección, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia;
4. Documentos de toda índole presentados por los usuarios;
5. Copias claras y legibles de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación;
6. Informe de la empresa operadora que describa en términos precisos:
  - Copia del formato de reclamo cuando éste haya sido presentado de manera personal o telefónico.
  - Documentación conteniendo las pruebas conforme al listado de requerimientos según la materia del reclamo, que para estos efectos apruebe el TRASU.

- Descargo de la empresa operadora en el que deberá pronunciarse respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso 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. El descargo de la empresa operadora no se puede sustentar en hechos o pruebas diferentes a las mencionadas en su resolución de primera instancia.

No se requerirá que los documentos enviados sean los originales, bastando que se remita copias legibles, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de los plazos, reservándose el TRASU el derecho de solicitar los documentos originales. El TRASU podrá presumir que no existe ningún tipo de documentación referida al reclamo distinta a la elevada en el expediente.

Las empresas operadoras, a efectos de cumplir con la obligación de suministrar la información precedentemente señalada, se sujetarán a las pautas establecidas en los formatos que para estos efectos apruebe el TRASU.

#### **Artículo 43º - Plazo de resolución**

El recurso de apelación será resuelto dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción del recurso por el TRASU, salvo en los casos de los reclamos por falta de entrega o entrega tardía del recibo y no entrega de la facturación detallada solicitada, en los que el recurso de apelación será resuelto en quince (15) días hábiles.

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.

Con la expedición de la Resolución del TRASU sobre el recurso de apelación interpuesto, queda agotada la vía administrativa.

Sin perjuicio de lo indicado, cuando se advierta que se ha incumplido con elevar el recurso dentro del plazo previsto en la presente Directiva, se podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, por lo que el mismo será declarado fundado por el TRASU. Lo señalado en este presente párrafo no resulta aplicable en los casos que el reclamo o el recurso haya sido interpuesto contraviniendo lo dispuesto en la presente Directiva.

#### **Artículo 44º - Información adicional**

De manera excepcional y cuando el TRASU lo considere necesario, podrá requerir a las partes información adicional a la contenida en el expediente. También podrá solicitar a otros órganos, públicos o privados, los informes, dictámenes y opiniones que considere pertinentes.



### **Artículo 45° - Caso de incumplimiento de la empresa operadora de elevar los recursos dirigidos al TRASU.**

Si la empresa operadora no cumpliera con elevar al TRASU el recurso de apelación, transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles, establecido en el artículo 42° de la presente Directiva, el usuario podrá presentar al TRASU copia del cargo de recepción del recurso por parte de la empresa operadora, al cual deberá acompañar la resolución impugnada.

Presentada la documentación a la que se refiere el párrafo anterior el TRASU procederá a resolver el recurso en los plazos que prevé la presente Directiva, sobre la base de la documentación alcanzada por el usuario, procediéndose conforme al cuarto párrafo del artículo 43°.

### **Artículo 46° - Solicitudes presentadas al TRASU.**

Toda solicitud que se presente directamente ante el TRASU deberá formularse por escrito y encontrarse referida a un recurso en trámite ante el TRASU, debiendo consignarse el número de expediente en el escrito, salvo en los casos contemplados en el artículo anterior. El TRASU no se encuentra facultado a pronunciarse en aspectos ajenos a los procedimientos que viene conociendo o que ya hayan concluido.

## **CAPITULO II RECURSOS DE QUEJA**

### **Artículo 47° - Requisitos**

El recurso de queja deberá presentarse por escrito en la empresa operadora, debiéndose cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombre del usuario. En caso que el recurso fuera interpuesto por representante deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación, en los casos en que no se hubiera adjuntado antes.
2. Número o código del expediente de reclamo.
3. La solicitud expresa y clara.
4. Firma

### **Artículo 48° - Objeto**

En cualquier estado del procedimiento el usuario podrá interponer un recurso de queja:

1. Por defectos de tramitación, que suponen paralización o infracción de plazos establecidos.
2. Ante cualquier otra transgresión normativa durante la tramitación del reclamo.

3. Por no ejecutar lo dispuesto mediante resolución que hubiere quedado firme. En estos casos el usuario reclamante deberá adjuntar copia de la referida resolución.

De la misma manera, el usuario podrá interponer un recurso de queja solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo, de conformidad a lo dispuesto en el numeral 1) del artículo 25° de la presente Directiva.

#### **Artículo 49° - Plazo para interponer el recurso de queja**

El recurso de queja puede presentarse en cualquier estado del procedimiento administrativo de reclamo iniciado por el usuario, siempre que éste se encuentre en trámite, o en los casos de incumplimiento de una resolución que hubiere quedado firme o causado estado. El recurso de queja puede ser presentado aún luego de notificada la resolución que pone fin a la instancia y hasta antes que esta quede firme. Los plazos para solicitar, dentro de un recurso de queja, que se declare de aplicación el silencio administrativo positivo, se rigen por el inciso 1 del artículo 25° de la presente Directiva.

#### **Artículo 50° - Remisión del recurso al TRASU.**

El TRASU será el encargado de resolver los recursos de queja que se interpongan contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras. Presentado un recurso de queja, en la empresa operadora, ésta deberá elevarlo al TRASU en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, conjuntamente con la siguiente documentación:

1. Copia del expediente de reclamo.
2. Descargos.

#### **Artículo 51° - Plazos de resolución**

El recurso de queja será resuelto dentro del plazo de veinte (20) días hábiles, contados desde su interposición en la dependencia o ante el funcionario de la empresa operadora designados para estos efectos.

#### **Artículo 52° - Incumplimiento de la empresa operadora en elevar el recurso de queja**

Si la empresa operadora no cumpliera con elevar al TRASU el recurso presentado en el plazo indicado en esta Directiva, el usuario podrá presentar al TRASU copia del cargo de recepción del recurso por parte de la empresa operadora, al cual deberá acompañar documentación sustentatoria.

Presentada la documentación a la que se refiere el párrafo anterior, el TRASU deberá proceder a resolver el recurso sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación alcanzada.

## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

### DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA :** La presente Directiva no afecta los sistemas de atención e información al usuario, actualmente operativos en las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, siempre que no contravengan lo dispuesto por aquélla

**SEGUNDA:** Los procedimientos de reclamos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia de la presente Directiva se regirán, para todos sus efectos, por lo dispuesto en las Resoluciones del Consejo Directivo N°007-94-CD/OSIPTEL y N°032-97-CD/OSIPTEL y por la Resolución de Presidencia N° 036-97-PD/OSIPTEL.

**TERCERA:** En todo lo no previsto por la presente Directiva procesal serán de aplicación, según corresponda el Texto Unico Ordenado de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos y el Código Procesal Civil.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA :** La presente Directiva entrará en vigencia a los noventa (90) días calendario a ser contados a partir de la fecha de su publicación en el diario oficial El Peruano.

**SEGUNDA :** Dentro del período comprendido entre la publicación y la vigencia de la Directiva, las empresas operadoras deberán aprobar y remitir copia al OSIPTEL de sus respectivos procedimientos internos, de conformidad con lo dispuesto por la presente norma.

### DISPOSICIONES DEROGATORIAS

**PRIMERA :** Deróguese la Resolución del Consejo Directivo N°007-94-CD/OSIPTEL, Directiva Procesal que define el Marco para los Procedimientos que las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones establezcan para la atención de reclamos de los usuarios.

**SEGUNDA :** Deróguese la Resolución de Presidencia N° 036-97-PD/OSIPTEL, Directiva Procesal para los Procedimientos de Reclamos de Calidad en los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**TERCERA :** Deróguese los artículos del 1° al 8°, 12°, 22° al 57° y las disposiciones complementarias de la Resolución del Consejo Directivo N°032-97-CD/OSIPTEL, Reglamento para la Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ante el OSIPTEL.