

## REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

### **Formas de presentar un reclamo, apelación y queja:**

En caso de que no se encuentre conforme con el servicio brindado, puede presentar su reclamo, apelación y queja mediante los siguientes canales: de manera personal, teléfono, por escrito utilizando el formulario aprobado por Osiptel y por la página Web.

### **I. PROCEDIMIENTOS:**

#### **1.1. PRIMERA INSTANCIA**

La empresa operadora es el órgano de resolución en primera instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios con relación a los servicios que presta.

##### **1.1.1. Requisitos para la presentación de reclamos.**

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

- Nombres y apellidos completos del usuario o razón de social de ser el caso.
- Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). En los reclamos presentados por representante debe consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 27.
- Servicio objeto del reclamo.
- Número o código del servicio o del contrato de abonado.
- Motivo del reclamo y solicitud concreta.
- Firma del usuario o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda.
- En los reclamos en los que se cuestione un monto del recibo, el usuario debe indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.
- Datos para la notificación: Correo electrónico válido autorizado por el usuario para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

La empresa operadora se encuentra obligada a recibir todos los reclamos presentados por los usuarios. En los casos en los que el usuario omita alguno de los requisitos antes señalados, la empresa operadora aplica lo establecido en el artículo 31 de la presente norma, salvo por lo indicado en el numeral 8, en cuyo caso aplica las disposiciones sobre la notificación, previstas en el Reglamento.

### 1.1.2. Materias reclamables:

El usuario que no se encuentre conforme con el servicio, puede presentar reclamos, siempre que, versen por las siguientes materias:

Materia Reclamable	Plazo de la Empresa Operadora para Resolver
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad e idoneidad en la prestación del servicio</li> <li>• Falta de Servicio</li> <li>• Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio</li> <li>• Portabilidad</li> <li>• Otras materias reclamables</li> </ul>	03 días hábiles
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturación y Cobro</li> <li>• Instalación, activación o traslado del servicio</li> <li>• Recargas</li> </ul>	15 días hábiles
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de condiciones contractuales; ofertas y promociones</li> <li>• Contratación no solicitada</li> <li>• Migración</li> </ul>	20 días hábiles

### 1.1.3. Plazo para presentar el reclamo:

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

- En aquellos reclamos en los cuales se involucre una facturación o cobro:
  1. Hasta un (1) año después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
  2. Hasta un (1) año después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.

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

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

#### **1.1.4. Resolver el Reclamo con Anticipación (SAR-Solución Anticipada del Reclamo):**

La empresa operadora puede resolver el reclamo con anticipación, acogiendo la pretensión indicada en el formulario de reclamo, dentro de los 03 días hábiles posteriores de haber ingresado el reclamo. En caso haya una aceptación por parte del usuario, la empresa está obligada a cumplir con el acto o decisión. Es importante señalar, que previa aceptación del usuario de dicha solución, este desiste del procedimiento de reclamo.

Posteriormente al usuario se le brinda un código SAR, donde queda constancia de la solución brindada por el inconveniente suscitado; y, se informa el plazo para su ejecución (10 días hábiles). Asimismo, se debe comunicar al usuario en un plazo máximo de 5 días hábiles que se ha cumplido con lo ordenado.

### **1.2. SEGUNDA INSTANCIA:**

En esta instancia puede presentar una apelación o queja, según sea el caso, ello será resuelto por el TRASU.

#### **1.2.1. Recurso de Apelación**

El usuario que no estuviese de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida por la primera instancia (la empresa operadora) puede interponer recurso de apelación ante la empresa operadora, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.

##### **1.2.1.1. Apelación fuera de plazo**

Los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido, son declarados improcedentes por la empresa operadora. Por lo que, la empresa operadora en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la interposición del recurso, debe emitir la resolución correspondiente. El plazo para notificar dicha resolución no puede exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.

### **1.2.1.2. Requisitos para la presentación de un recurso de apelación**

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

- Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). El recurso de apelación presentado por representante, debe consignar, adicionalmente, los datos de éste.
- Número o código de 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.
- Firma del usuario o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda.
- Datos para la notificación: correo electrónico, válido autorizado por el usuario para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

### **1.2.1.3. Solución anticipada de recursos de apelación**

La empresa operadora no elevará el recurso de apelación cuando dentro del plazo de cinco (5) días hábiles acogió en su integridad la pretensión del usuario contenido en el recurso de apelación. Ante ello, la empresa operadora está obligada a cumplir con el acto y/o decisión que acoge la pretensión del usuario.

### **1.2.1.4. Remisión del recurso de apelación al TRASU**

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

### **1.2.1.5. Plazo para resolver el recurso de apelación**

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

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

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

### **1.2.2.. Presentación de una queja**

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

- Cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde.
- Suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo, respecto de las siguientes materias; (i) facturación y cobro y (ii) otras materias que impliquen el cuestionamiento de pago de una facturación o cobro.
- 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.
- Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja.
- Cualquier otro defecto de tramitación que implique la transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. No constituye materia de queja el cuestionamiento al plazo de resolución de la segunda instancia.

### **1.2.2.1. Plazos para la presentación de una queja**

La queja puede ser presentada por el usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo.

- En los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario cuenta con un plazo de hasta (1) año, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo, para presentar dicha solicitud.
- La queja por no permitir la presentación de reclamo puede ser presentada en tanto subsista la mencionada transgresión.

### **1.2.2.2. Requisitos para la presentación de la queja**

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

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

### **1.2.2.3. Remisión de la queja al TRASU**

El TRASU es el encargado de resolver las quejas que presenten los usuarios contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras. Presentada dicha solicitud en la empresa operadora, ésta debe elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, salvo que se haya declarado su inadmisibilidad, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.

#### **1.2.2.4. Plazos de resolución de la queja**

Desde el día siguiente a la fecha de su recepción por el TRASU. Excepcionalmente, cuando la complejidad del expediente lo amerite, el TRASU puede, por única vez, ampliar el plazo para resolver dicha solicitud hasta en diez (10) días hábiles adicionales.

#### **1.2.2.5. Incumplimiento de la empresa operadora en elevar la queja**

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

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

#### **Información Adicional**

Es importante mencionar que, en caso nuestros abonados y usuarios requieran sustentar su reclamo, apelación y/o queja, mediante nuestra página web o de manera presencial; pueden adjuntar documentación adicional. Del mismo modo, señalar la posibilidad de que, en caso de incumplimiento de la solución anticipada o de una resolución fundada, pueden proceder a realizar una denuncia.