



# **DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS NORMAS APLICABLES A LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

**Texto actualizado a 30 de enero de 2006**

Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL, publicada 26-07-1999.

Modificada por:

- Resolución N° 015-2002-CD/OSIPTEL, publicada el 04-05-2002.
- Resolución N° 044-2002-CD/OSIPTEL, publicada el 24-08-2002.
- Resolución N° 096-2003-CD/OSIPTEL, publicada el 02-10-2003.
- Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL, publicada el 31-03-2004.
- Resolución N° 076-2005-CD/OSIPTEL, publicada el 11-12-2005.

**VERSIÓN NO OFICIAL**

**DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS NORMAS APLICABLES A LOS  
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

**ÍNDICE**

**TÍTULO I:** PRINCIPIOS POR LOS QUE SE RIGEN LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A LOS RECLAMOS DE USUARIOS (Artículo 1)

**TÍTULO II:** DISPOSICIONES GENERALES (Artículos comprendidos entre el 2 y 12)

**TÍTULO III:** ÓRGANOS DE RESOLUCIÓN Y REPRESENTACIÓN ANTE EL TRASU (Artículos comprendidos entre el 13 y 17)

**TÍTULO IV:** TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL (Artículos comprendidos entre el 18 y 28)

**TÍTULO V:** PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA (Artículos comprendidos entre el 29 y 38)

**TÍTULO VI:** PROCEDIMIENTOS ANTE EL ÓRGANO DE SEGUNDA INSTANCIA

**CAPÍTULO I:** APELACIONES (Artículos comprendidos entre el 39 y 46)

**CAPÍTULO II:** RECURSOS DE QUEJA (Artículos comprendidos entre el 47 y 52)

**CAPÍTULO III:** FORMALIDADES Y REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN A SER ELEVADA ANTE EL TRASU (Artículos 53 y 54)

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

**DISPOSICIONES FINALES** (Disposiciones de la primera a la tercera)

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS** (Disposiciones primera y segunda)

**DISPOSICIONES DEROGATORIAS** (Disposiciones de la primera a la tercera)

## **DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS NORMAS APLICABLES A LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

Aprobada por **Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL**, publicada en El Peruano el 26 de julio de 1999, vigente desde el 23 de octubre de 1999.

Modificada por:

- **Resolución de Consejo Directivo N° 015-2002-CD/OSIPTEL**, publicada en El Peruano el 04 de mayo de 2002, vigente desde el 05 de mayo de 2002.
- **Resolución de Consejo Directivo N° 044-2002-CD/OSIPTEL**, publicada en El Peruano el 24 de agosto de 2002, vigente desde el 25 de agosto de 2002.
- **Resolución de Consejo Directivo N° 096-2003-CD/OSIPTEL**, publicada en El Peruano el 02 de octubre de 2003, vigente desde el 17 de octubre de 2003.
- **Resolución de Consejo Directivo N° 030-2004-CD/OSIPTEL**, publicada en El Peruano el 31 de marzo de 2004, vigente desde el 01 de mayo de 2004, con algunas de sus disposiciones vigentes desde el 01 de abril de 2004.
- **Resolución de Consejo Directivo N° 076-2005-CD/OSIPTEL**, publicada en El Peruano el 11 de diciembre de 2005, vigente desde el 30 de enero de 2006.

## **DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS NORMAS APLICABLES A LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **TÍTULO I**

#### **PRINCIPIOS POR LOS QUE SE RIGEN LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN 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 reclamante.
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 competa 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 y siempre que sea en beneficio del usuario.

## **TÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 2.- 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 3.- Alcance**

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todas las empresas operadoras que presten servicios públicos de telecomunicaciones salvo las empresas que presten 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 4.- 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 5.- 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 la personas que les hubieran conferido poder conforme al Artículo 6 de la presente Directiva.

#### **Artículo 6.- 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 7.- 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 8.- 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 9.- 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.

La disposición contenida en el párrafo anterior no es de aplicación, bajo responsabilidad de la empresa operadora, a aquellos reclamos que resulten improcedentes por no encontrarse comprendido el objeto de los mismos dentro de las materias contempladas en el artículo 18 de la presente Directiva. Para estos efectos se deberá calificar como improcedente aquellos supuestos que hubieren sido considerados como tales en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU.

*(Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL modificado por el Artículo 1 de la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL, vigente desde el 01-04-2004)<sup>1</sup>*

#### **Artículo 10.- 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.

Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago, resolver el contrato de abonado o incurrir en cualquier acción que infrinja el artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716, salvo que se proceda lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo o cuando el usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.

Las disposiciones contenidas en los párrafos anteriores no son de aplicación, bajo responsabilidad de la empresa operadora, a aquellos reclamos que resulten improcedentes por no encontrarse comprendido el objeto de los mismos dentro de las materias contempladas en el artículo 18 de la presente Directiva. Para estos efectos se deberá calificar como improcedente aquellos supuestos que hubieren sido considerados como tales en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU.

*(Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL modificado por el Artículo 2 de la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL, vigente desde el 01-04-2004<sup>2</sup>. El segundo párrafo del Artículo fue modificado anteriormente por el Artículo Segundo de la Resolución N° 015-2002-CD/OSIPTEL, vigente desde el 05-05-2002<sup>3</sup>)*

#### **Artículo 11.- 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

---

<sup>1</sup> El texto del Artículo 9 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL era el siguiente:

**“Artículo 9 - 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.”

<sup>2</sup> El texto del Artículo 10 con anterioridad a las modificaciones introducidas por las Resoluciones N° 015-2002-CD/OSIPTEL y 030-2004-CD/OSIPTEL era el siguiente:

**“Artículo 10 - 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.”

<sup>3</sup> El texto del segundo párrafo del Artículo 10 conforme a la modificación introducida por la Resolución N° 015-2002-CD/OSIPTEL era el siguiente:

**“Artículo 10 (segundo párrafo).- Pagos y condicionamiento del reclamo**

Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago, resolver el contrato de abonado o incurrir en cualquier acción que infrinja el artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716, salvo que se proceda lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo o cuando el usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.”

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 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 los recibos siguientes, o en su defecto, deberá acordarse o determinarse el mecanismo de devolución.

### **Artículo 12.- 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, recursos y quejas aprobados por OSIPTEL, contenidos en los Anexos 1, 2, 3, 4, 5, y 6 de la presente Directiva. Estos formularios deberán encontrarse a disposición de los usuarios en todas las dependencias u oficinas de las empresas operadoras, así como en sus respectivas páginas web de Internet. La entrega de dichos formularios deberá realizarse sin costo alguno para los usuarios y sin condicionamiento de ningún tipo. Las empresas operadoras estarán obligadas a proporcionar los formularios en función al servicio que prestan.

*(Inciso 6 del Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL modificado por el Artículo 3 de la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL, vigente desde el 01-05-2004)<sup>4</sup>*

## **TÍTULO III ÓRGANOS DE RESOLUCIÓN Y REPRESENTACIÓN ANTE EL TRASU**

### **Artículo 13. - Órgano 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.

---

<sup>4</sup> El texto del Inciso 6 del Artículo 12 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL era el siguiente:

**“Artículo 12 - Inciso 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.”

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

Son funciones del Órgano de resolución en primera instancia

1. Evaluar si el reclamo interpuesto cumple con los requisitos necesarios de admisibilidad.
2. Resolver los reclamos que se presenten en la empresa operadora, dentro del plazo previsto para cada tipo de procedimiento.
3. Actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario reclamante, conforme a la lista de medios probatorios difundidos por las empresas.
4. Actuar de oficio los medios probatorios que estime necesarios para sustentar su decisión.
5. Resolver los recursos de reconsideración que se le presenten, dentro del plazo previsto, siempre y cuando se sustente en nueva prueba instrumental.

#### **Artículo 15 - Órgano 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 16.- Funciones del órgano de resolución en segunda instancia**

El TRASU conocerá las causas 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 17 - Órgano 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.

### **TÍTULO IV TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL**

#### **Artículo 18.-Objeto de 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: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo. No se incluyen dentro de este concepto, aquellas solicitudes destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas aprobadas por OSIPTEL.
2. Cobro del servicio: Montos cobrados al usuario por el servicio público de telecomunicaciones, que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y respecto de los cuales el usuario desconoce el



consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para cobrarlos.

3. Instalación o activación del servicio: 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. Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario.
4. Traslado del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora de efectuar el traslado del servicio en la fecha en la que se hubiere comprometido o cuando frente a una solicitud de traslado, no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma.
5. Suspensión o corte del servicio: Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin observar el procedimiento establecido en la normatividad administrativa vigente.
6. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario: 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 verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieran formulado.
7. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario.
8. Incumplimiento por parte de la empresa operadora en efectuar las devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados.
9. Tarjetas de pago físicas o virtuales: Problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, la habilitación del servicio, el crédito que otorga la tarjeta de pago, entre otros.
10. Negativa de la empresa operadora a contratar con el solicitante del servicio.
11. Negativa de la empresa operadora del servicio de telefonía fija a aceptar la migración que se hubiera solicitado o cuando no hubiera cumplido con efectuar la migración solicitada dentro del plazo establecido por la normativa aprobada por OSIPTEL.
12. Negativa de la empresa operadora a aceptar la solicitud de locución hablada por cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora, o cuando siendo aceptada dicha solicitud la empresa operadora no proceda a implementar la locución hablada.
13. Otras materias que señale el Consejo Directivo.

***(Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL<sup>5</sup> modificado por el Artículo Tercero de la Resolución N° 015-2002-CD/OSIPTEL, vigente desde el 05-05-2002<sup>5</sup>; por el Artículo Primero de la***

<sup>5</sup> El texto del Artículo 18 con anterioridad a las modificaciones introducidas por las Resoluciones N° 015-2002-CD/OSIPTEL, N° 044-2002-CD/OSIPTEL y N° 076-2005-CD/OSIPTEL era el siguiente:

**“Artículo 18 - 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 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 el 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.
8. Otras que señale expresamente el Consejo Directivo del OSIPTEL.”

<sup>6</sup> El texto del artículo 18 conforme a la modificación introducida por las Resolución N° 015-2002-CD/OSIPTEL era el siguiente:

**“Artículo 18º.- Objeto de 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: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago, y que corresponden a conceptos referidos al servicio público de telecomunicaciones que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo.
2. Cobro del servicio: Montos cobrados al usuario por el servicio público de telecomunicaciones, que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para cobrarlos.
3. Instalación o activación del servicio: 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. Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario.
4. Traslado del servicio: 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.
5. 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.
6. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario: 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 verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieran formulado.
7. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario.”

<sup>7</sup> El texto del artículo 18 conforme a la modificación introducida por las Resolución N° 044-2002-CD/OSIPTEL era el siguiente:

## **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.
2. Bajo el código o número asignado la empresa operadora deberá registrar el nombre del usuario, la materia de reclamo, la fecha y hora 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.

---

### **“Artículo 18.- Objeto de 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: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo. No se incluyen dentro de este concepto, aquellas solicitudes destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas aprobadas por OSIPTEL.
2. Cobro del servicio: Montos cobrados al usuario por el servicio público de telecomunicaciones, que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para cobrarlos.
3. Instalación o activación del servicio: 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. Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario.
4. Traslado del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora de efectuar el traslado del servicio en la fecha en la que se hubiere comprometido o cuando frente a una solicitud de traslado, no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma.
5. Suspensión o corte del servicio: Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin observar el procedimiento establecido en la normatividad administrativa vigente.
6. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario: 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 verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieran formulado.
7. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario.
8. Incumplimiento por parte de la empresa operadora en efectuar las devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados.
9. Otras materias que señale el Consejo Directivo.”

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 demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente cuya organización y conservación se regirá por las siguientes reglas:

1. Los documentos que integren el expediente serán compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones;
2. Los documentos que integren el expediente deberán encontrarse unidos físicamente en una carpeta, fólder u otro elemento similar, de forma tal que se preserve su unidad y se permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas;
3. Las empresas que hagan uso de archivos conservados mediante microformas y medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, de conformidad con la normatividad de la materia, se encontrarán exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al TRASU, conforme al artículo 53 de la presente norma, en cuyo caso sí se requerirá de la presentación de los documentos físicos conforme a lo indicado en el numeral 2 del presente artículo. Asimismo, en caso que el usuario solicite tener acceso al expediente de conformidad con lo establecido con el artículo 23 de la Directiva, la empresa operadora deberá expedir una copia impresa del mismo para su revisión por el usuario;
4. El expediente no podrá exceder de doscientos folios, el exceso dará lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenecerá al mismo expediente. Si este límite obligara a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantendrá su unidad;
5. Todas las páginas que conforman el expediente deberán ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y su cantidad de fojas;
6. La empresa operadora asignará al expediente un código o número del reclamo, el mismo que se mantendrá en el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia;
7. De acuerdo a lo indicado, el expediente contendrá, entre otros, la siguiente documentación, ordenada en forma regular y correlativa:
  - a. La carátula del expediente, que deberá consignar como mínimo los datos generales para la correcta identificación del mismo, de acuerdo al formato contenido en el Anexo Único;
  - b. 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, de conformidad con lo establecido por el artículo 29;
  - c. Copias claras y legibles de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación. En caso la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, deberá presentar un detalle de las llamadas efectuadas o en su defecto de los servicios prestados al usuario;

- d. Las Actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia;
  - e. La Resolución de la primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de recepción;
  - f. Recurso de apelación o queja interpuesta por el usuario;
  - g. Documentos de toda índole presentados por los usuarios.
8. Las empresas operadoras adoptarán las medidas necesarias a fin de preservar la unidad e intangibilidad del expediente de reclamo. El TRASU podrá presumir que no existe ningún tipo de documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.

*(Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTTEL modificado por el Artículo Primero de la Resolución N° 096-2003-CD/OSIPTTEL, vigente desde el 17-10-2003)<sup>8</sup>*

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

Los usuarios tienen derecho a ser atendidos, en un tiempo y distancia razonables, 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:

1. Recibir los reclamos y recursos que le sean presentados, no pudiendo negarse a recibirlos. No deberá emitir opiniones con relación al resultado del procedimiento.
2. Informar al usuario del estado de su trámite y de la ubicación de su expediente y facilitar el acceso al mismo si éste lo solicitara.
3. Expedir a costo del interesado, copias simples o certificadas de determinadas piezas del expediente o del conjunto del mismo, cuando se soliciten.
4. Recibir los pagos a cuenta que deba efectuar el usuario reclamante 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 usuario reclamante 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

<sup>8</sup> El texto del Artículo 20 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 096-2003-CD/OSIPTTEL era el siguiente:

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

El reclamo presentado, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y otros deberán formar un expediente, debidamente enumerado 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 adoptarán las medidas necesarias a fin que los expedientes de reclamo no sean adulterados, modificados, sustraídos o destruidos, total o parcialmente.”

resolución de 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 (3) 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 recurso o reclamo 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 tener acceso al expediente correspondiente .

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

### **Artículo 24 - 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 recurso haya sido interpuesto contraviniendo los requisitos de tiempo y forma establecidos en la presente Directiva.

### **Artículo 25 - 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 reclamante deberá considerar aceptado su reclamo o reconsideración por aplicación del silencio administrativo positivo.

El usuario contará con un plazo de veintidos (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, habiéndose el usuario solicitado la aplicación del silencio administrativo positivo, esta petición sea acogida por la empresa operadora.

2. Ante el TRASU: Transcurrido el plazo a que se refiere el artículo 43, 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 42, de lo contrario será de aplicación el silencio administrativo negativo.

#### **Artículo 26 - 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 27 - 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 reclamante recibiese la notificación, se deberá consignar además la relación que tiene con el usuario reclamante y el número de su documento legal de identidad.

En ambos casos el usuario reclamante o el tercero, deberán 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 28. - Conciliación, Arbitraje y Transacción**

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

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.

### **TÍTULO V PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA**

#### **Artículo 29.- Formas de presentación del reclamo**

El reclamo deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 31 y podrá ser presentado telefónica, personalmente o por escrito ante las empresas operadoras, mediante la utilización de formularios aprobados por OSIPTEL.

1. Reclamos telefónicos y personales: las empresas operadoras deberán llenar un formulario, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1, 2 o 3, según sea el caso, con el nombre, fecha y firma 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 además del formulario de reclamo original, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1, 2 o 3, según sea el caso, una copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado 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 de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL modificado por el Artículo 4 de la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL, vigente desde el 01-05-2004)<sup>9</sup>*

### **Artículo 30.-Plazo de presentación del reclamo**

Los reclamos podrán ser presentados, para ser resueltos por la empresa operadora en primera instancia:

- a. En el caso de reclamos por facturación, hasta dos (02) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, con la salvedad de lo indicado en el numeral 1 del artículo 18º de la presente Directiva.
- b. En el caso de cobro del servicio, hasta dos meses (02) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.

---

<sup>9</sup> El texto del Artículo 29 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL era el siguiente:

#### **“Artículo 29 - Formas de presentación del reclamo**

El reclamo deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 31 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 31, 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 reclamante. 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.”



- c. En el caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad o por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de cumplido el requisito que establece el artículo 32º de la presente Directiva.
- d. En el caso de reclamos por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, hasta dos (2) meses contados a partir del día siguiente en que se agotó el consumo de la tarjeta de pago materia de reclamo, o en tanto no pueda habilitarse el servicio para el cual se adquirió la tarjeta de pago materia de reclamo, luego de cumplido el requisito que establece el artículo 32º de la presente Directiva.
- e. En los demás casos, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.

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

Sin perjuicio de lo indicado, las empresas operadoras tienen la facultad de establecer un plazo mayor al fijado en la presente Directiva.

*(Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTTEL<sup>10</sup> modificado por el Artículo Primero de la Resolución N° 015-2002-CD/OSIPTTEL, vigente desde el 05-05-2002<sup>11</sup>; por el Artículo Segundo de la Resolución N° 044-2002-CD/OSIPTTEL, vigente desde el 25-08-2002<sup>12</sup>; y sustituido por el Artículo Primero de la Resolución N° 076-2005-CD/OSIPTTEL, vigente desde el 30-01-2006)*

<sup>10</sup> El texto del Artículo 30 con anterioridad a las modificaciones introducidas por las Resoluciones N° 015-2002-CD/OSIPTTEL, N° 044-2004-CD/OSIPTTEL y N° 076-2005-CD/OSIPTTEL era el siguiente:

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

Todos los reclamos, salvo los expresados en el artículo 32 de la presente Directiva, podrán ser presentados 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.”

<sup>11</sup> El texto del Artículo 30 conforme a la modificación introducida por la Resolución N° 015-2002-CD/OSIPTTEL era el siguiente:

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

Los reclamos podrán ser presentados, para ser resueltos por la empresa operadora en primera instancia:

- a. En el caso de reclamos por facturación, hasta dos (02) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, con la salvedad de lo indicado en el numeral 1 del artículo 18º de la presente Directiva.
- b. En el caso de cobro del servicio, hasta dos meses (02) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.
- c. En el caso de reclamos por instalación o activación, suspensión o corte, o traslado del servicio, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.
- d. En el caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad o por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de cumplido el requisito que establece el artículo 32º de la presente Directiva.”

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

Sin perjuicio de lo indicado, las empresas operadoras tienen la facultad de establecer un plazo mayor al fijado en la presente Directiva.”

<sup>12</sup> El texto del Artículo 30 conforme a la modificación introducida por la Resolución N° 044-2002-CD/OSIPTTEL era el siguiente:

**“Artículo 30.- Plazo de presentación del reclamo**

Los reclamos podrán ser presentados, para ser resueltos por la empresa operadora en primera instancia:

- a. En el caso de reclamos por facturación, hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, con la salvedad de lo indicado en el numeral 1 del artículo 18 de la presente Directiva.
- b. En el caso de cobro del servicio, hasta dos meses (2) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.

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

1. 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.

2. 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 32.- Reclamos con requisito de reporte**

En el caso de reclamos por problemas de calidad, por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, o por 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 generarán 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 31, 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

- 
- c. En el caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad o por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de cumplido el requisito que establece el artículo 32 de la presente Directiva
  - d. En los demás casos, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.
- Vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedito su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente. Sin perjuicio de lo indicado, las empresas operadoras tienen la facultad de establecer un plazo mayor al fijado en la presente Directiva."

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.

*(Primer párrafo del Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL<sup>13</sup> modificado por el Artículo Tercero de la Resolución N° 015-2002-CD/OSIPTEL, vigente desde el 05-05-2002<sup>14</sup>; y Artículo sustituido por el Artículo Primero de la Resolución N° 076-2005-CD/OSIPTEL, vigente desde el 30-01-2006)*

### **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

<sup>13</sup> El texto del primer párrafo del Artículo 32 con anterioridad a la modificatoria de la Resolución N° 015-2002-CD/OSIPTEL y la sustitución de la Resolución N° 076-2005-CD/OSIPTEL era el siguiente:

**“Artículo 32 – Primer Párrafo.-** 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.”

<sup>14</sup> El texto del Artículo 32 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 076-2005-CD/OSIPTEL era el siguiente:

#### **“Artículo 32.- Reclamos con requisito de reporte**

En el caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad, por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo 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 generarán 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 31, 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.”

actualizada, conforme al formulario aprobado por el TRASU al 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. 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.- Formas y plazo para interponer el recurso de reconsideración**

El recurso de reconsideración se interpondrá por escrito utilizando el formulario establecido en el Anexo 4, 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 usuario deberá presentar además del formulario original, una copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su interposición.”

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.

*(Primer párrafo del Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL modificado por el Artículo 5 de la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL, vigente desde el 01-05-2004)<sup>15</sup>*

#### **Artículo 37.- 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

---

<sup>15</sup> El texto del primer párrafo del Artículo 36 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL era el siguiente:

“**Artículo 36 – Primer Párrafo.-** 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.”

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

1. 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 (3) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.
2. Reclamos por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.
3. En los demás casos: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación ante la empresa operadora.

*(Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTTEL sustituido por el Artículo Primero de la Resolución N° 076-2005-CD/OSIPTTEL, vigente desde el 30-01-2006)<sup>16</sup>*

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

### **CAPÍTULO I APELACIONES**

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

1. 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:
  - El usuario no estuviera de acuerdo con la fundamentación expuesta por la primera instancia de la empresa operadora;
  - El problema de calidad se volviese a presentar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes contados desde la fecha de su solución en primera instancia.
2. En los demás casos de reclamos, el usuario podrá interponer por escrito un recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, 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.

*(Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTTEL sustituido por el Artículo Primero de la Resolución N° 076-2005-CD/OSIPTTEL, vigente desde el 30-01-2006)<sup>17</sup>*

---

<sup>16</sup> El texto del Artículo 38 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 076-2005-CD/OSIPTTEL era el siguiente:

**“Artículo 38 - 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.”

<sup>17</sup> El texto del Artículo 39 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 076-2005-CD/OSIPTTEL era el siguiente:

**“Artículo 39.- Recurso de Apelación**

1. En los reclamos por facturación instalación o activación, traslado, suspensión o corte: Contra la resolución de primera instancia el usuario reclamante podrá interponer por escrito recurso de apelación, cuando la empresa operadora no hubiere dado una respuesta favorable a su reclamo.

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

El recurso de apelación se interpondrá por escrito en la empresa operadora utilizando el formulario establecido en el Anexo 5, 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.

El usuario deberá presentar además del formulario original, una copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su interposición.

*(Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL modificado por el Artículo 6 de la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL, vigente desde el 01-05-2004)<sup>18</sup>*

#### **Artículo 41.- 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 42.- Remisión del recurso de apelación 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, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53.

Sin perjuicio de aquello que las empresas operadoras consideren pertinente expresar en sus descargos, éstos no se tomarán en cuenta cuando se sustenten en hechos o pruebas diferentes a las mencionadas en su resolución de primera instancia, salvo que se refieran a hechos alegados por el usuario en su recurso de apelación.

Adicionalmente, las empresas operadoras deberán adjuntar un informe que describa en términos precisos, conforme a los formatos aprobados por el TRASU, lo siguiente:

1. Motivo del 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:

- a. Si el usuario no estuviera de acuerdo con la fundamentación expuesta por la primera instancia de la empresa operadora;
- b. 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."

<sup>18</sup> El texto del Artículo 40 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución 030-2004-CD/OSIPTEL era el siguiente:

#### **"Artículo 40.- 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."

2. Información sobre los reclamos y las pruebas actuadas conforme al listado de requerimientos según la materia del reclamo, conforme a los formatos aprobados por el TRASU; y,
3. Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.”

*(Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL modificado por el Artículo Segundo de la Resolución N° 096-2003-CD/OSIPTEL, vigente desde el 17-10-2003)*<sup>19</sup>

#### **Artículo 43.- Plazo de resolución**<sup>20</sup>

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 del recibo o de la copia del recibo, no entrega de la facturación detallada solicitada, y por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, 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.

<sup>19</sup> El texto del Artículo 42 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 096-2003-CD/OSIPTEL era el siguiente:

#### **“Artículo 42.- 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 reclamante 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 de 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:
  - a. Copia del formato de reclamo cuando éste haya sido presentado de manera personal o telefónico.
  - b. Documentación conteniendo las pruebas conforme al listado de requerimientos según la materia del reclamo, que para estos efectos apruebe el TRASU.
  - c. 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.”

<sup>20</sup> Las Resoluciones N° 002-2003-CD/OSIPTEL y N° 051-2003-CD/OSIPTEL, publicadas el 24-01-2003 y 07-07-2003, respectivamente, ampliaron por un período de tres (3) meses el plazo de resolución de los recursos de apelación elevados ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, TRASU, en treinta (30) días hábiles adicionales a los plazos establecidos en el Artículo 43.

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 de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL sustituido por el Artículo Primero de la Resolución N° 076-2005-CD/OSIPTEL, vigente desde el 30-01-2006)<sup>21</sup>*

#### **Artículo 44.- 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 del 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.

---

<sup>21</sup> El texto del Artículo 43 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 076-2005-CD/OSIPTEL era el siguiente:

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

El recurso de apelación será resuelto dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de 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 el TRASU 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 sustento de 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 reclamo haya sido interpuesto contraviniendo lo dispuesto en la presente Directiva.”



## **CAPÍTULO II RECURSOS DE QUEJA**

### **Artículo 47.- Requisitos**

La queja deberá presentarse por escrito en la empresa operadora, utilizando el formulario establecido en el Anexo 6, 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

El usuario deberá presentar además del formulario original, una copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su presentación.

*(Artículo de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL modificado por el Artículo 7 de la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL, vigente desde el 01-05-2004)<sup>22</sup>*

### **Artículo 48.- Objeto**

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

1. 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 con 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 reclamante, 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

---

<sup>22</sup> El texto del Artículo 47 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL era el siguiente:

#### **“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.”

aplicación el silencio administrativo positivo, se rigen por el inciso 1 del artículo 25 de la presente Directiva.

#### **Artículo 50.- Remisión de la queja al TRASU**

El TRASU será el encargado de resolver las quejas que se interpongan contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras.

Presentada una queja en la empresa operadora, ésta deberá elevarla al TRASU en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53.

*(Artículo de la Resolución N° 15-99-CD/OSIPTEL<sup>23</sup> modificado por el Artículo Tercero de la Resolución N° 096-2003-CD/OSIPTEL, vigente desde el 17-10-2003<sup>24</sup>; y por el Artículo 8 de la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL, vigente desde el 01-05-2004)*

#### **Artículo 51.- Plazos de resolución<sup>25</sup>**

La queja será resuelta dentro del plazo de trece (13) días hábiles, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción de la queja por el TRASU.

*(Artículo de la Resolución N° 15-99-CD/OSIPTEL modificado por el Artículo 9 de la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL, vigente desde el 01-05-2004)<sup>26</sup>*

#### **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.

---

<sup>23</sup> El texto del Artículo 50 con anterioridad a las modificaciones introducidas por las Resoluciones N° 096-2003-CD/OSIPTEL y N° 030-2004-CD/OSIPTEL era el siguiente:

##### **“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.”

<sup>24</sup> El texto del Artículo 50 conforme a la modificación introducida por la Resolución N° 096-2003-CD/OSIPTEL era el siguiente:

##### **“Artículo 50.- Remisión de la queja al TRASU**

El TRASU será el encargado de resolver las quejas que se interpongan contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras.

Presentada una queja, en la empresa operadora, ésta deberá elevarla al TRASU en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53.”

<sup>25</sup> Las Resoluciones N° 002-2003-CD/OSIPTEL y N° 051-2003-CD/OSIPTEL, publicadas el 24-01-2003 y 07-07-2003, respectivamente, ampliaron por un período de tres (3) meses el plazo de resolución de las quejas elevadas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios TRASU, en treinta (30) días hábiles adicionales al plazo establecido en el Artículo 51.

<sup>26</sup> El texto del Artículo 51 con anterioridad a la modificación introducida por la Resolución N° 030-2004-CD/OSIPTEL era el siguiente:

##### **“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.”

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.

### **CAPÍTULO III**

#### **FORMALIDADES Y REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN A SER ELEVADA ANTE EL TRASU**

*(Capítulo incorporado a la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL por el Artículo Cuarto de la Resolución de Consejo Directivo N° 096-2003-CD/OSIPTEL, vigente desde el 17-10-2003)*

#### **Artículo 53.- Elevación al TRASU**

Los recursos de apelación y quejas que sean elevados al TRASU, deberán observar las siguientes formalidades:

1. Los descargos a ser elevados deberán ser incluidos y foliados dentro del expediente de reclamo;
2. El expediente deberá llevar adjunta una carta de elevación de la empresa operadora, dirigida al TRASU, donde se deberá precisar el nombre del usuario, el número del servicio, si se eleva un recurso de apelación o queja, el número o código de reclamo y el número de folios que contiene;
3. El expediente de reclamo correspondiente deberá ser elevado organizado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la presente Directiva; y,
4. No se requerirá que los documentos enviados sean los originales, bastando que se remita copias legibles, reservándose el TRASU el derecho de solicitar los documentos originales. No obstante aun en los casos que se opte por la remisión de copias, la empresa operadora se encontrará en la obligación de guardar la formalidad establecida en el numeral 2 del artículo 20 de la presente Directiva, en lo que respecta a la forma de organización física de los folios que conforman el expediente.

*(Artículo incorporado a la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL por el Artículo Cuarto de la Resolución N° 096-2003-CD/OSIPTEL, vigente desde el 17-10-2003)*

#### **Artículo 54.- Remisión de información por mecanismos o soportes electrónicos**

Las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones están obligadas a remitir al TRASU, además de lo dispuesto en los artículos 42 y 50 de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL, que aprobó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, la información que se detalla a continuación, por cada expediente que sea elevado:

1. Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora;
2. Nombre o razón social de la empresa operadora;
3. Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia;
4. Medio utilizado para el reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito u otros medios);
5. Fecha de presentación del reclamo ante la empresa operadora en Primera Instancia;
6. Nombre o razón social del usuario reclamante en Primera Instancia;
7. Apellidos del usuario reclamante en Primera Instancia;
8. Documento Legal de Identificación del usuario reclamante en Primera Instancia (D.N.I., C.E., C.I.P., T.I.P., R.U.C., entre otros);

9. Número del Documento Legal de Identificación del usuario reclamante en Primera Instancia;
10. Fecha de Resolución de Primera Instancia;
11. Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.);
12. Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia;
13. Fecha del recurso de reconsideración;
14. Fecha de la Resolución que resuelve la reconsideración;
15. Sentido de la Resolución que resuelve la reconsideración (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.);
16. Fecha de notificación de la Resolución que resuelve la reconsideración;
17. Fecha de presentación del recurso de apelación/queja por el usuario en la empresa operadora;
18. Número de carta de elevación a Segunda Instancia;
19. Fecha de la carta de elevación a Segunda Instancia;
20. Número de folios;
21. Recurso (apelación/queja);
22. Nombre o razón social del abonado del servicio;
23. Apellidos del abonado del servicio;
24. Nombre o razón social de usuario apelante/quejoso;
25. Apellidos del usuario apelante/quejoso;
26. Documento Legal de Identificación del usuario apelante/quejoso (D.N.I., C.E., C.I.P., T.I.P., R.U.C., entre otros);
27. Número del documento Legal de Identificación del usuario apelante/quejoso;
28. Dirección del usuario apelante/quejoso;
29. Dirección legal o procesal del usuario apelante/quejoso;
30. Código de ubicación geográfica;
31. Número de abonado o contrato de servicio;
32. Servicio reclamado;
33. Concepto y subconcepto reclamado en la empresa operadora;
34. Mes y año del recibo reclamado;
35. Monto del reclamo;
36. Moneda;
37. Sumilla sobre el motivo de la apelación/queja;
38. Medios probatorios actuados;
39. Fecha de actuación de la inspección técnica, de ser el caso; y,
40. Fojas en las que se encuentren los medios probatorios.

Dicha información deberá ser remitida al TRASU a través de mecanismos o soportes electrónicos el día en que la empresa operadora eleva el expediente al TRASU, conforme a las instrucciones que para tal efecto comunique la Secretaría Técnica del TRASU a la misma.

Asimismo, la Secretaría Técnica del TRASU podrá solicitar a las empresas operadoras información adicional a la detallada anteriormente.

*(Artículo incorporado a la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL por el Artículo Cuarto de la Resolución N° 096-2003-CD/OSIPTEL, vigente desde el 17-10-2003)*

## **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 aquella.

**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 Único 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:** Deróguense 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.