

Procedimiento para la Atención de Reclamos y Recursos

¿Qué es un reclamo?

Según la normativa aplicable, es la comunicación personal, escrita o telefónica que realizan los clientes a la empresa operadora ante posibles inconvenientes con la prestación del servicio, con la finalidad de que sea solucionado su reclamo y pueden ser interpuestos y tramitados por:

- El titular del servicio.
- Los usuarios, debiendo presentar el recibo objeto de reclamo o el último recibo obtenido.
- Las personas que hayan solicitado la instalación o activación del servicio.
- El representante del titular o usuario, si cuenta con poder que otorgue las facultades suficientes para interponer y tramitar el reclamo.
- Las asociaciones de usuarios podrán interponer los reclamos en representación de sus asociados y de las personas que les hubieran conferido poder.

Requisitos para la presentación de un reclamo

- Nombre y número de RUC. En caso que el reclamo fuera interpuesto por el representante, adjuntar los datos de éste y un documento que acredite su representación.
- Identificación del servicio.
- Concepto reclamado.
- Firma.
- Cuando se trate de reclamos por facturación, se deberán indicar el número o fecha de emisión o de vencimiento del recibo reclamado o adjuntar copia del mismo.

Lugares de presentación de reclamos

Los reclamos se pueden presentar personalmente o por escrito en nuestras oficinas. También se podrán ingresar a través de nuestra página web.

Apelación de reclamos

Si no está de acuerdo con la solución de la empresa, usted tiene un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la resolución del reclamo para presentar un recurso de apelación.

La apelación es el recurso que puede presentar el usuario cuando la respuesta a su reclamo contenida en la resolución no ha sido favorable, o si no estuviera de acuerdo con solución del reclamo.

En el procedimiento de reclamos de usuarios no procede recurso de reconsideración contra la resolución de la primera instancia. De ser presentado, corresponde a la empresa operadora reconducirlo y darle el trámite de un recurso de apelación.

¿A quién presento mi apelación?

Debe presentar su apelación en nuestras oficinas. La empresa tiene la obligación de elevar este recurso al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de Osiptel (TRASU) en un plazo máximo de 05 días hábiles, contados desde que el usuario presentó su recurso ante la empresa.

El recurso será resuelto por el TRASU en un plazo de 25 días hábiles. En los casos de reclamos de suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio y/o bloqueo de equipo por uso prohibido; traslado de servicio; falta de entrega de recibo, no entrega de facturación detallada solicitada; y por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, el recurso de apelación será resuelto en 15 días hábiles. En ambos casos, el TRASU podrá ampliar en 20 días hábiles adicionales el plazo para resolver.

¿Cómo me entero de la resolución final del TRASU?

La notificación de la resolución final está a cargo del TRASU y se efectuará en un plazo de 05 días hábiles contados desde su expedición. Con esta resolución se concluye el procedimiento de reclamos por la vía administrativa.

¿Qué es una queja?

Es otro tipo de recurso que presenta el cliente cuando considera que la empresa ha incumplido con el procedimiento de reclamos, o en caso solicite la aplicación del silencio administrativo positivo.

¿Cuándo puedo interponer un recurso de queja?

El recurso de queja puede ser interpuesto en cualquier estado del procedimiento, por defectos de tramitación que suponen paralización o infracción de los plazos establecidos, ante cualquier trasgresión normativa durante la tramitación del reclamo o por no ejecutar lo dispuesto mediante resolución de primera instancia o del TRASU que hubiese quedado firme.

El plazo para solicitar que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo es de 02 años, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución que corresponde al reclamo.

El recurso de queja se debe presentar por escrito en nuestras oficinas o a través de nuestra página web. La empresa operadora tendrá la obligación de elevarlo al TRASU en un plazo máximo de 03 días hábiles. Este recurso será resuelto por el TRASU, en un plazo de 13 días hábiles, contados desde la recepción de la queja por el citado ente administrativo.

¿Cuáles son los requisitos para interponer un recurso de apelación y queja?

Usted debe presentar el recurso indicando los siguientes requisitos:

- Nombre de usuario. En caso que el recurso fuera interpuesto por el representante, adjuntar los datos de éste y un documento que acredite su representación, si no hubiese sido adjuntado anteriormente.
- Número o código del expediente de reclamo.
- Solicitud expresa y clara.
- Firma en el formulario correspondiente.

Asimismo, Usted deberá presentar además del formulario original, una copia del mismo a fin de que sea sellado y fechado por la empresa como única constancia de su interposición.