



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00315-2020-GG/OSIPTEL

Lima, 4 de diciembre de 2020

MATERIA	CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DE LA CONDICIÓN DE ABONADO O USUARIO EN LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS.
----------------	---

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Resolución presentado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario y la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, que tiene por objeto disponer la publicación para comentarios de los Criterios para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas;
- (ii) El Informe Nº 0039-DAPU/2020 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario, que sustenta el proyecto al que se refiere el numeral precedente y recomienda su publicación para comentarios; con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 127-2016-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 048-2017-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 051-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 266-2018-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo Nº 170-2020-CD/OSIPTEL.

Que, el Reglamento de Reclamos establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, apelaciones y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 171-2020-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 25 de noviembre de 2020, se aprobó la publicación para comentarios de la modificación del Reglamento de Reclamos, a fin que, entre otros, respecto de los canales de presentación personal, telefónico, página web o aplicativo, las empresas operadoras deban implementar criterios para la validación de la condición de abonado o usuario y evitar la participación de terceros ajenos al procedimiento de reclamo con mala fe procesal;

Que, en ese sentido, de acuerdo al artículo segundo de la citada Resolución de Consejo Directivo Nº 171-2020-CD/OSIPTEL, se encargó a la Gerencia General del OSIPTEL, la aprobación de los criterios que deben considerar las empresas operadoras





para la validación de la condición de abonado o usuario, en la presentación de reclamos, recurso de apelación y quejas;

Que, resulta oportuno que, previamente a su aprobación, los criterios para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas sean publicados para recabar los comentarios respectivos de las empresas operadoras y los demás interesados;

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, conforme a lo dispuesto por el literal m) del artículo 89 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la publicación para comentarios del proyecto de “Criterios para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas”.

Artículo Segundo.- Disponer la publicación de la presente Resolución en El Diario Oficial El Peruano. Asimismo, disponer que la presente Resolución, el Informe de Vistos y el Proyecto de Criterios para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo Tercero.- Establecer un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, para que los interesados remitan sus comentarios al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un archivo adjunto en formato Word.

Artículo Cuarto.- Encargar a la Dirección de Atención y Protección del Usuario y la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y publíquese,



DAVID VILLAVICENCIO FERNANDEZ
GERENTE GENERAL (E)



PROYECTO DE RESOLUCIÓN

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DE LA CONDICIÓN ABONADO O USUARIO EN LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, RECURSO DE APELACIÓN Y QUEJAS

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Al inicio de la presentación de reclamos, recurso de apelación y quejas, las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones aplican los siguientes criterios para la validación de la condición de abonado o usuario.

Los criterios para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas correspondientes al servicio público móvil, solo aplican para el abonado del servicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 50-A del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos del Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Los criterios para la validación de la condiciones de abonado o usuario también se aplican inclusive para aquellos reclamos, recursos de apelación o quejas ingresadas por el Libro de Reclamaciones de las empresas operadoras, en cuyo caso la empresa operadora en el plazo máximo de un día (1) hábil realiza la validación de la condición de abonado o usuario, según corresponda, aplicando el procedimiento establecido para el canal telefónico o para el canal web o aplicativo. Dicha validación no es aplicable en aquellos casos que no se cuente con datos de contacto telefónico o correo electrónico del solicitante.

2. CANAL PERSONAL (PRESENCIAL)

Para validar la condición de abonado nacional la empresa operadora realiza la verificación biométrica de su huella dactilar o solicita la exhibición del documento nacional de identidad –DNI comparando dicha información con su registro de abonados. En caso que el abonado del servicio sea una persona jurídica, la empresa operadora debe requerir a su representante legal la exhibición de: (i) la vigencia de poder respectiva y (ii) su documento legal de identificación. La vigencia de poder no es exigible en aquellos casos en los cuales el representante se encuentre previamente registrado en los sistemas de la empresa operadora.

Para el caso del abonado extranjero que no se encuentre registrado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, se considera verificada su condición mediante la exhibición de cualquiera de los documentos: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Para validar la condición de usuario, la empresa operadora solicita la exhibición de su documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:

- i) Prepago.-** Se realizan de manera aleatoria tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, **b)** monto de última recarga, **c)** dos (2) números telefónicos llamados en los últimos dos días (2) calendario y/o **d)** dos (2) números telefónicos llamantes en los últimos dos días (2) calendario.





- ii) **Postpago.-** Se solicita la exhibición o copia del último recibo del servicio, y solo en caso no cuente con dicho documento, se realiza de manera aleatoria tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **c)** dirección de facturación, **d)** correo electrónico registrado para la recepción del recibo, y/o **e)** medio por el cual se realizó el último pago (centros de atención, transferencia bancaria, etc.).

Para una validación exitosa de la condición de usuario se requiere que cumpla con la exhibición del documento de identidad y brinde dos (2) respuestas correctas como mínimo.

3. CANAL TELEFÓNICO

Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora solicita que se indique el número documento de identidad del abonado, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** nombre del padre, **b)** nombre de la madre, **c)** lugar de nacimiento, **d)** fecha de nacimiento, y/o **e)** fecha de emisión del documento nacional de identidad. Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento de identidad y que ambas preguntas de la validación sean contestadas de forma correcta.

Para validar la condición de abonado extranjero así como de usuario, la empresa operadora solicita indique su tipo y número de documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:

- i) **Prepago.-** Se realiza, de manera aleatoria, tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, **b)** monto de última recarga, **c)** dos (2) números telefónicos llamados en los últimos dos días (2) calendario y/o **d)** dos (2) números telefónicos llamantes en los últimos dos días (2) calendario.
- ii) **Postpago.-** Se realiza, de manera aleatoria, tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **c)** dirección de facturación, **d)** correo electrónico registrado para la recepción del recibo, y/o **e)** medio por el cual se realizó último pago (centros de atención, transferencia bancaria, etc.).

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, dos (2) respuestas correctas como mínimo.

4. CANAL WEB O APLICATIVO

Para validar la condición de abonado nacional la empresa operadora solicita que se indique el número documento de identidad del abonado, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** nombre del padre, **b)** nombre de la madre, **c)** lugar de nacimiento, **d)** fecha de nacimiento, y/o **e)** fecha de emisión del documento nacional de identidad. Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número correcto del documento de identidad ambas respuestas sean contestadas de forma correcta.





Para validar la condición de abonado extranjero así como de usuario, la empresa operadora solicita indique su tipo y número de documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:

- i) **Prepago.-** Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, **b)** monto de última recarga **c)** dos (2) números telefónicos llamados en los últimos dos días (2) calendario y/o **d)** dos (2) números telefónicos llamantes en los últimos dos días (2) calendario.
- ii) **Postpago.-** Se solicita adjunte copia del último recibo del servicio, y se informa que en caso no cuente con dicho documento, se requiere la respuesta de tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación que se presentan de manera aleatoria: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **c)** dirección de facturación, **d)** correo electrónico registrado para la recepción del recibo, **e)** medio por el cual se realizó último pago (centros de atención, transferencia bancaria, etc.).

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, dos (2) respuestas correctas como mínimo.

5. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante de dicha situación, y que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda.

DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- Vigencia

Las disposiciones contenidas en el presente documento entran en vigencia a partir del 1 de enero de 2021.

