

INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA EL ACCESO DEL OSIPTEL A LOS EXPEDIENTES VIRTUALES DE RECLAMOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

ÍNDICE

1. CONSIDERACIONES GENERALES .....	2
2. AMBITO DE APLICACIÓN .....	2
3. DEFINICIONES .....	2
4. ACCESO AL SISTEMA DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS .....	3
5. REGISTROS DE LOS RECLAMOS, APELACIONES Y QUEJAS .....	4
6. HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA DE LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS .....	17
7. DOCUMENTACIÓN INCLUIDA EN LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS .....	18
8. PREVISIONES EN CASO DE CONTINGENCIAS .....	18
9. OTRAS CONSIDERACIONES RELACIONADAS AL SISTEMA .....	19
10. PRUEBAS DE ACCESO AL SISTEMA .....	19



## 1. CONSIDERACIONES GENERALES

El presente Instructivo tiene por objeto establecer los lineamientos técnicos que permita al OSIPTEL acceder de forma permanente y directa a los expedientes de reclamos, recurso y quejas presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos incluyendo la solución anticipada de reclamos (en adelante, el Sistema), de acuerdo a lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

El acceso brindado al OSIPTEL debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de la siguiente información:

- 1.1 Registros de los expedientes de reclamos incluyendo el detalle señalado en el presente Instructivo Técnico, los mismos que deben ser conservados por un periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo.
- 1.2 Documentos que forman parte de cada expediente de reclamo, ordenados de manera cronológica, los mismos que deben estar a disposición por un periodo mínimo de un (1) año contado desde la fecha que la resolución que puso fin al procedimiento haya quedado firme o haya causado estado.

La información de los referidos registros así como la carga de los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo deben actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal.

## 2. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Instructivo es aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones que cuenten con más de 500,000 abonados a nivel nacional.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1 **Aplicación de Silencio Administrativo Positivo:** es el estado que indica si la empresa operadora decidió aplicar el Silencio Administrativo Positivo al reclamo presentado por el usuario, acogiendo así la totalidad de su pretensión.
- 3.2 **Código de reclamo:** es el código que provee la empresa operadora al abonado y/o usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, en atención a la presentación de un reclamo.
- 3.3 **Contingencias con el Sistema:** son los inconvenientes presentados en el acceso a la información de reclamos y recursos en primera instancia administrativa, los mismos que pueden tratarse a (i) fallas en la funcionalidades del Sistema, (ii) indisponibilidad de la información que debe ser ingresada al Sistema, (iii) inconsistencias o inelegibilidad de la información o documentación registrada, u otros errores que no permitan el acceso correcto a la referida información.
- 3.4 **Declaración de improcedencia:** es cuando el recurso de apelación presentado por el usuario ante la empresa operadora fue declarado improcedente por la misma, producto de la evaluación del referido recurso.
- 3.5 **Empresa operadora:** es la persona natural o jurídica que cuenta con un contrato de concesión para prestar uno o más servicios públicos de telecomunicaciones.
- 3.6 **Estado del reclamo, apelación o queja:** indica si el recurso cuenta con alguna acción pendiente de atención por parte de la empresa operadora, en cuyo caso se registra como activo. Caso contrario, se registra el recurso como cerrado.
- 3.7 **Expediente:** corresponde al instrumento que contiene toda la documentación referida a un reclamo, recurso de apelación, queja o solución anticipada de reclamos.



- 3.8 Instructivo Técnico:** es el documento que establece los lineamientos técnicos del Sistema, el mismo que contiene (i) las características técnicas de acceso; (ii) el procedimiento de entrega de usuario y contraseña; (iii) los campos de información incluyendo sus respectivos formatos; (iv) los criterios mínimos de búsqueda; (v) las previsiones en caso de contingencias con el sistema y (vi) otras características relacionadas con el acceso al expediente .
- 3.9 Localizador Uniforme de Recursos (URL):** es el identificador que ubica la dirección web del Sistema que permite el acceso a los expedientes virtuales de reclamos.
- 3.10 Materia encauzada:** es la materia reclamable a la cual la empresa operadora encauzó el reclamo presentado, en virtud al detalle del problema al que enfrenta el reclamante; dado que fue seleccionada por éste, erróneamente, a una materia que no correspondía.
- 3.11 Materia reclamable:** es la materia considerada como objeto de un procedimiento de reclamo según el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- 3.12 Servicio específico involucrado:** es el servicio que presenta el inconveniente relacionado al reclamo presentado.
- 3.13 Sistema:** es la plataforma web que permite a los funcionarios del OSIPTEL acceder, realizar búsquedas, exportar información y otras funcionalidades sobre la información de reclamos, recurso y queja de los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones presentados a la primera instancia administrativa, de forma permanente y directa.

#### 4. ACCESO AL SISTEMA DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS

- 4.1 Cada empresa operadora debe brindar al OSIPTEL el acceso a los expedientes de reclamo de primera instancia a través de una plataforma web segura que permita su conexión por parte del OSIPTEL desde cualquier computador con acceso a Internet. El referido acceso no debe generar bloqueo y/o restricción a las funcionalidades de servicios de la red del OSIPTEL.

Para tal efecto, la empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL el enlace URL: Localizador Uniforme de Recursos (Uniform Resource Locator) que será utilizado para el acceso a los expedientes de reclamo de primera instancia, así como los navegadores compatibles con el referido enlace, en un plazo de siete (7) días hábiles previos al inicio del periodo de pruebas del citado acceso.

En caso la empresa operadora realice posteriormente alguna modificación al citado enlace URL, debe comunicar al OSIPTEL con una antelación de siete (7) días hábiles previos a la ejecución de dicha modificación.

- 4.2 Para acceder al Sistema, la empresa operadora proveerá los accesos (usuarios y contraseñas) que el regulador considere necesario, por cada funcionario que requiera acceder a la referida información. Para ello, la Gerencia General o la Gerencia que éste designe determinará los funcionarios responsables de actividades que requieran el referido acceso y efectuará el requerimiento de manera escrita o al buzón electrónico que para tales efectos implemente la empresa operadora.
- 4.3 La empresa operadora debe remitir los usuarios y contraseñas solicitados por el OSIPTEL para su autenticación e ingreso al referido sistema al buzón electrónico [expedientevirtual@osiptel.gob.pe](mailto:expedientevirtual@osiptel.gob.pe) en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de recibido el requerimiento del regulador. El Sistema deberá permitir hacer el cambio de dichas contraseñas.
- 4.4 Una vez ingresado al Sistema, mediante un único usuario y contraseña por funcionario del OSIPTEL, de acuerdo al punto 4.2, las empresas operadoras no deben requerir el ingreso de usuarios y/o contraseñas adicionales para la búsqueda, acceso, exportación o el uso de cualquier funcionalidad del Sistema.



4.5 Las empresas operadoras deberán remitir por correo electrónico al buzón [expedientevirtual@osiptel.gob.pe](mailto:expedientevirtual@osiptel.gob.pe) cualquier modificación a su política de contraseñas establecidas para los accesos en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles previos a su entrada en vigencia.

4.6 La caducidad de la contraseña debe ser comunicada por correo electrónico al usuario con una antelación de quince (15) días calendario previos a su desactivación, para que los usuarios del OSIPTEL puedan realizar el cambio de contraseña con la debida antelación en dicho periodo.

## 5. REGISTROS DE LOS RECLAMOS, APELACIONES Y QUEJAS

5.1 La empresa operadora debe contar con registros que incluyan los campos de información que permita la identificación de características relevantes sobre los reclamos presentados por los usuarios a las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones (registro del punto 5.2), así como de otros recursos vinculados al procedimiento administrativo de reclamos que han sido recibidos por la primera instancia administrativa, tales como apelaciones (registro del punto 5.3), quejas (registro del punto 5.4) y soluciones anticipadas de reclamos (registro del punto 5.5).

5.2 El sistema debe contener y mostrar los siguientes campos de información por cada reclamo presentado:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN										
1	ESTADO DEL EXPEDIENTE	Indica si el reclamo se encuentra pendiente de alguna acción por parte de la empresa operadora. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Activo</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Cerrado</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Activo	2	Cerrado				
ID	DESCRIPCIÓN											
1	Activo											
2	Cerrado											
2	CÓDIGO O NÚMERO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO	Código o número único del reclamo de forma correlativa, que se mantendrá durante todo el proceso administrativo en primera instancia. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 20</li> <li>• Tipo: caracter</li> </ul>										
3	FECHA DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO	Indica la fecha de presentación del formato por parte del reclamante. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>										
4	NÚMERO TELEFÓNICO O CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO SUJETO AL RECLAMO	Número telefónico del servicio que está sujeto al reclamo o en su defecto, código de identificación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 20</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul>										
5	NOMBRE COMPLETO DEL ABONADO	Nombre completo del abonado. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 100</li> </ul> Tipo: caracter										
6	TIPO DE DOCUMENTO LEGAL DEL ABONADO	Tipo de documento legal de identificación del abonado. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>DNI</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>RUC</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Carné de Extranjería</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pasaporte</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	DNI	2	RUC	3	Carné de Extranjería	4	Pasaporte
ID	DESCRIPCIÓN											
1	DNI											
2	RUC											
3	Carné de Extranjería											
4	Pasaporte											



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN												
		<table border="1"> <tr> <td>5</td> <td>Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones</td> </tr> </table>	5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones										
5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones													
7	<b>NÚMERO DE DOCUMENTO LEGAL DE IDENTIFICACIÓN DEL ABONADO</b>	<p>Número de documento legal de identificación del abonado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 20</li> </ul> Tipo: caracter												
8	<b>NOMBRE COMPLETO DEL RECLAMANTE</b>	<p>Nombre completo del reclamante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 100</li> <li>Tipo: caracter</li> </ul>												
9	<b>TIPO DE RECLAMANTE</b>	<p>Indica si el reclamante fue el mismo abonado, un usuario o el representante legal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 1</li> <li>Tipo: numérico</li> <li>Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Abonado</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Usuario</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Representante legal</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Abonado	2	Usuario	3	Representante legal				
ID	DESCRIPCIÓN													
1	Abonado													
2	Usuario													
3	Representante legal													
10	<b>TIPO DE DOCUMENTO LEGAL DEL RECLAMANTE</b>	<p>Tipo de documento legal de identificación del reclamante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 1</li> <li>Tipo: numérico</li> <li>Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>DNI</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>RUC</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Carné de Extranjería</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pasaporte</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	DNI	2	RUC	3	Carné de Extranjería	4	Pasaporte	5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones
ID	DESCRIPCIÓN													
1	DNI													
2	RUC													
3	Carné de Extranjería													
4	Pasaporte													
5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones													
11	<b>NÚMERO DE DOCUMENTO LEGAL DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE</b>	<p>Número de documento legal de identificación del reclamante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 20</li> <li>Tipo: caracter</li> </ul>												
12	<b>DEPARTAMENTO</b>	<p>Departamento donde se presentó el reclamo o donde se instaló/activó el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 2</li> <li>Tipo: numérico</li> </ul> <p>Cabe precisar que, solo en los casos en los que no se cuente la ubicación de la presentación del reclamo, se completará con el departamento donde se instaló/activó el servicio.</p> <p>La codificación de los departamentos se detalla en el Anexo N°2.</p>												
13	<b>SERVICIOS QUE INCLUYE EL PLAN CONTRATADO O SERVICIO USADO</b>	<p>Servicio del plan contratado o que haya sido utilizado involucrado en el proceso de reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 2</li> <li>Tipo: numérico</li> <li>Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Telefonía fija</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Servicio móvil prepago</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	01	Telefonía fija	02	Servicio móvil prepago						
ID	DESCRIPCIÓN													
01	Telefonía fija													
02	Servicio móvil prepago													



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN																														
		<table border="1"> <tr><td>03</td><td>Servicio móvil postpago</td></tr> <tr><td>04</td><td>Internet de acceso fijo</td></tr> <tr><td>05</td><td>Internet móvil</td></tr> <tr><td>06</td><td>Televisión de paga</td></tr> <tr><td>07</td><td>Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo</td></tr> <tr><td>08</td><td>Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga</td></tr> <tr><td>09</td><td>Empaquetado: Internet fijo y televisión de paga</td></tr> <tr><td>10</td><td>Empaquetado: Telefonía fija, internet fijo y televisión de paga</td></tr> <tr><td>11</td><td>Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet fijo y televisión por cable</td></tr> <tr><td>12</td><td>Telefonos públicos</td></tr> <tr><td>13</td><td>Arrendamiento de circuitos</td></tr> <tr><td>14</td><td>LDI – Fija</td></tr> <tr><td>15</td><td>LDI – Servicio móvil</td></tr> <tr><td>16</td><td>LDN</td></tr> <tr><td>17</td><td>Otros (especificar)</td></tr> </table>	03	Servicio móvil postpago	04	Internet de acceso fijo	05	Internet móvil	06	Televisión de paga	07	Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo	08	Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga	09	Empaquetado: Internet fijo y televisión de paga	10	Empaquetado: Telefonía fija, internet fijo y televisión de paga	11	Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet fijo y televisión por cable	12	Telefonos públicos	13	Arrendamiento de circuitos	14	LDI – Fija	15	LDI – Servicio móvil	16	LDN	17	Otros (especificar)
03	Servicio móvil postpago																															
04	Internet de acceso fijo																															
05	Internet móvil																															
06	Televisión de paga																															
07	Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo																															
08	Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga																															
09	Empaquetado: Internet fijo y televisión de paga																															
10	Empaquetado: Telefonía fija, internet fijo y televisión de paga																															
11	Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet fijo y televisión por cable																															
12	Telefonos públicos																															
13	Arrendamiento de circuitos																															
14	LDI – Fija																															
15	LDI – Servicio móvil																															
16	LDN																															
17	Otros (especificar)																															
14	<b>SERVICIO ESPECÍFICO INVOLUCRADO</b>	<p>Se especifica en caso el inconveniente relacionado al reclamo se trate de un servicio incluido en el plan o a la totalidad del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr><th>ID</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>01</td><td>Telefonía fija</td></tr> <tr><td>02</td><td>Servicio móvil</td></tr> <tr><td>03</td><td>Internet de acceso fijo</td></tr> <tr><td>04</td><td>Internet móvil</td></tr> <tr><td>05</td><td>Televisión de paga</td></tr> <tr><td>06</td><td>Todos los servicios contratados</td></tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	01	Telefonía fija	02	Servicio móvil	03	Internet de acceso fijo	04	Internet móvil	05	Televisión de paga	06	Todos los servicios contratados																
ID	DESCRIPCIÓN																															
01	Telefonía fija																															
02	Servicio móvil																															
03	Internet de acceso fijo																															
04	Internet móvil																															
05	Televisión de paga																															
06	Todos los servicios contratados																															
15	<b>FORMA DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO</b>	<p>Indica el canal mediante el cual se presentó el reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr><th>ID</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Presencial</td></tr> <tr><td>2</td><td>Escrito</td></tr> <tr><td>3</td><td>Telefónico</td></tr> <tr><td>4</td><td>Página web</td></tr> <tr><td>5</td><td>Aplicativo móvil</td></tr> <tr><td>6</td><td>Otros</td></tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Presencial	2	Escrito	3	Telefónico	4	Página web	5	Aplicativo móvil	6	Otros																
ID	DESCRIPCIÓN																															
1	Presencial																															
2	Escrito																															
3	Telefónico																															
4	Página web																															
5	Aplicativo móvil																															
6	Otros																															
16	<b>MATERIA DEL RECLAMO</b>	<p>Indica la(s) materia(s) del reclamo clasificado por el reclamante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 2</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul> <p>De acuerdo, a las materias reclamables identificadas en el Reglamento de Reclamos, cuya codificación se detalla en el Anexo N°1.</p>																														
17	<b>MONTO RECLAMADO POR EL RECLAMANTE</b>	<p>Para los casos que correspondan, ya sea para reclamos por facturación, cobros y otros, se debe especificar el monto en soles que cuestiona el reclamante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 8</li> <li>• Tipo: numérico hasta con dos decimales</li> </ul>																														



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN														
18	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	Indica el número correlativo de la resolución, en caso que la empresa haya emitido la resolución. Caso contrario, debe registrarse "En proceso". <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 20</li> <li>• Tipo: caracter</li> </ul>														
19	FECHA DE RESOLUCIÓN	Fecha de la emisión de la resolución por parte de la empresa operadora. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>														
20	REQUIRIÓ SER ENCAUZADA A OTRA MATERIA	Indica si, debido a una incorrecta clasificación por parte del reclamante, la empresa operadora encauzó el reclamo a una materia distinta a la clasificada inicialmente. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Si</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Si	2	No								
ID	DESCRIPCIÓN															
1	Si															
2	No															
21	MATERIA ENCAUZADA	Indica la materia a la cual la empresa operadora encauzó el reclamo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 2</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul> De acuerdo, a las materias reclamables identificadas en el Reglamento de Reclamos, cuya codificación se detalla en el Anexo N°1.														
22	SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN EMITIDA	Indica el sentido que se determina en la resolución de la empresa operadora. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Fundado</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Parcialmente fundado</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Infundado</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Improcedente</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Inadmisible</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Otros</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Fundado	2	Parcialmente fundado	3	Infundado	4	Improcedente	5	Inadmisible	6	Otros
ID	DESCRIPCIÓN															
1	Fundado															
2	Parcialmente fundado															
3	Infundado															
4	Improcedente															
5	Inadmisible															
6	Otros															
23	TIPO DE NOTIFICACIÓN	Si la empresa ya notificó su resolución de forma válida, deberá precisar el tipo de notificación que realizó: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Personal</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Bajo puerta</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Por correo electrónico (con acuse de recibo)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Personal luego de la notificación por correo electrónico infructuosa.</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Otros</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Personal	2	Bajo puerta	3	Por correo electrónico (con acuse de recibo)	4	Personal luego de la notificación por correo electrónico infructuosa.	5	Otros		
ID	DESCRIPCIÓN															
1	Personal															
2	Bajo puerta															
3	Por correo electrónico (con acuse de recibo)															
4	Personal luego de la notificación por correo electrónico infructuosa.															
5	Otros															
24	FECHA DE NOTIFICACIÓN	Precisar la fecha en la que se realizó validamente la notificación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>														



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN								
		Por ejemplo, en caso se hubiera notificado en hora inhábil, correspondería que se coloque como fecha de notificación, al día hábil siguiente.								
25	<b>CORRESPONDE APLICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO</b>	Indica si, debido a la falta de atención oportuna u otro motivo, la empresa operadora acogió la pretensión del reclamante a través de un silencio administrativo positivo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí, debido a incumplimiento de plazo de resolución</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Sí, debido a incumplimiento de plazo máximo total para la resolución y notificación.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí, debido a incumplimiento de plazo de resolución	2	Sí, debido a incumplimiento de plazo máximo total para la resolución y notificación.	3	No
ID	DESCRIPCIÓN									
1	Sí, debido a incumplimiento de plazo de resolución									
2	Sí, debido a incumplimiento de plazo máximo total para la resolución y notificación.									
3	No									
26	<b>FECHA DE EMISIÓN DE LA COMUNICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO</b>	Fecha de la emisión de la comunicación al reclamante sobre el silencio administrativo positivo por parte de la empresa operadora (acogimiento de la pretensión en su totalidad). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>								
27	<b>NÚMERO DE LA COMUNICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO</b>	Indica el número correlativo de la comunicación que informa la aplicación del Silencio Administrativo Positivo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 20</li> <li>• Tipo: caracter</li> </ul>								
28	<b>FECHA DE LA NOTIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO</b>	Fecha de la notificación de la comunicación del silencio administrativo positivo por parte de la empresa operadora al reclamante. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>								
29	<b>FECHA DE APLICACIÓN (CUMPLIMIENTO) DE LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA O SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO</b>	Fecha de aplicación de la resolución de la primera instancia o del Silencio Administrativo Positivo. Es decir, la fecha en la que la empresa operadora cumplió con realizar la totalidad de las acciones que corresponden producto del resultado final del reclamo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>								

5.3 De igual manera, el sistema debe contener y mostrar los siguientes campos de información por cada apelación presentada:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN						
1	<b>ESTADO DE LA APELACIÓN</b>	Indica si la apelación se encuentra pendiente de alguna acción por parte de la empresa operadora. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Activo</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Cerrado</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Activo	2	Cerrado
ID	DESCRIPCIÓN							
1	Activo							
2	Cerrado							



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN												
2	<b>CÓDIGO O NÚMERO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN DE LA APELACIÓN</b>	Código o número único de la apelación de forma correlativa. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 20</li> <li>• Tipo: caracter</li> </ul>												
3	<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA APELACIÓN</b>	Indica la fecha en el que el apelante presentó su recurso. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>												
4	<b>NOMBRE COMPLETO DEL APELANTE</b>	Nombre completo del apelante. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 120</li> <li>• Tipo: caracter</li> </ul>												
5	<b>TIPO DE APELANTE</b>	Indica si el apelante fue el mismo abonado, un usuario o el representante legal. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Abonado</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Usuario</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Representante legal</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Abonado	2	Usuario	3	Representante legal				
ID	DESCRIPCIÓN													
1	Abonado													
2	Usuario													
3	Representante legal													
6	<b>TIPO DE DOCUMENTO LEGAL DEL APELANTE</b>	Tipo de documento legal de identificación del apelante. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>DNI</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>RUC</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Carné de Extranjería</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pasaporte</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	DNI	2	RUC	3	Carné de Extranjería	4	Pasaporte	5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones
ID	DESCRIPCIÓN													
1	DNI													
2	RUC													
3	Carné de Extranjería													
4	Pasaporte													
5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones													
7	<b>NÚMERO DE DOCUMENTO LEGAL DEL APELANTE</b>	Número de documento legal de identificación del apelante. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 20</li> <li>• Tipo: caracter</li> </ul>												
8	<b>DEPARTAMENTO</b>	Departamento donde se presentó la apelación o donde se instaló/activó el servicio. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 2</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul> Cabe precisar que, solo en los casos en los que no se cuente la ubicación de la presentación de la apelación, se completará con el departamento donde se instaló/activó el servicio. La codificación de los departamentos se detalla en el Anexo N°2.												



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN														
9	FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA APELACIÓN	<p>Indica el canal mediante el cual se presentó la apelación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="719 353 1232 600"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Presencial</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Escrito</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Telefónico</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Página web</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Aplicativo móvil</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Otros</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Presencial	2	Escrito	3	Telefónico	4	Página web	5	Aplicativo móvil	6	Otros
ID	DESCRIPCIÓN															
1	Presencial															
2	Escrito															
3	Telefónico															
4	Página web															
5	Aplicativo móvil															
6	Otros															
10	TIPO DE ACCIÓN ADOPTADA POR LA EMPRESA OPERADORA	<p>Indica qué acción adoptó la empresa operadora con la apelación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="719 824 1347 1037"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Elevación al TRASU</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Solución Anticipada de Recurso de Apelación</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Declaración de improcedencia</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Silencio Administrativo Positivo</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Otros</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Elevación al TRASU	2	Solución Anticipada de Recurso de Apelación	3	Declaración de improcedencia	4	Silencio Administrativo Positivo	5	Otros		
ID	DESCRIPCIÓN															
1	Elevación al TRASU															
2	Solución Anticipada de Recurso de Apelación															
3	Declaración de improcedencia															
4	Silencio Administrativo Positivo															
5	Otros															
11	FECHA DE EMISIÓN DE LA COMUNICACIÓN QUE INFORMA SOBRE LA ACCIÓN ADOPTADA	<p>Fecha de emisión de la comunicación que informa sobre la acción adoptada por parte de la empresa operadora, ya sea dirigida al apelante o al TRASU.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul> <p><u>Nota:</u> Para los casos que correspondan la elevación al TRASU, se ingresa la información de la comunicación dirigida al Tribunal, para el resto de casos corresponde a la información de la comunicación al apelante (en caso corresponda cursar una comunicación).</p>														
12	NÚMERO DE LA COMUNICACIÓN QUE INFORMA LA ACCIÓN ADOPTADA	<p>Indica el número correlativo de la comunicación que informa la aplicación de la acción adoptada, ya sea dirigida al apelante o al TRASU.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 20</li> <li>• Tipo: carácter</li> </ul> <p><u>Nota:</u> Para los casos que correspondan la elevación al TRASU, se ingresa la información de la comunicación dirigida al Tribunal, para el resto de casos corresponde a la información de la comunicación al apelante (en caso corresponda cursar una comunicación).</p>														
13	FECHA DE LA NOTIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE LA ACCIÓN ADOPTADA	<p>Fecha de la notificación de la comunicación de la acción adoptada por parte de la empresa operadora, ya sea dirigida al apelante o al TRASU.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul> <p><u>Nota:</u></p>														



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN														
		Para los casos que correspondan la elevación al TRASU, se ingresa la información de la comunicación dirigida al Tribunal, para el resto de casos corresponde a la información de la comunicación al apelante (en caso corresponda cursar una comunicación).														
14	<b>FECHA DE LA RESOLUCIÓN DEL TRASU</b>	Fecha en la que el TRASU emitió la resolución en segunda instancia. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>														
15	<b>FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN DEL TRASU</b>	Fecha en la que recibió la resolución del TRASU con el pronunciamiento del Tribunal. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>														
16	<b>SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN DEL TRASU</b>	Indica el sentido que se determina en la resolución del TRASU. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Fundado</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Parcialmente fundado</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Infundado</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Improcedente</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Inadmisible</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Otros</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Fundado	2	Parcialmente fundado	3	Infundado	4	Improcedente	5	Inadmisible	6	Otros
ID	DESCRIPCIÓN															
1	Fundado															
2	Parcialmente fundado															
3	Infundado															
4	Improcedente															
5	Inadmisible															
6	Otros															
17	<b>RESULTADO DE APLICACIÓN (CUMPLIMIENTO) DE LAS RESOLUCIONES DEL TRASU, SARA O SAP</b>	Indica el cumplimiento de las resoluciones del TRASU, SARA o SAP. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: hasta 30</li> <li>• Tipo: caracter</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Si</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No, negativa del usuario</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>No, facilidades técnicas</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Si	2	No, negativa del usuario	3	No, facilidades técnicas	4	No				
ID	DESCRIPCIÓN															
1	Si															
2	No, negativa del usuario															
3	No, facilidades técnicas															
4	No															
18	<b>FECHA DE APLICACIÓN (CUMPLIMIENTO) DE LAS RESOLUCIONES DEL TRASU, SARA O SAP</b>	Fecha de aplicación de la resolución del TRASU, Solución Anticipada del Recurso de Apelación o del Silencio Administrativo Positivo. Es decir, la fecha en la que la empresa operadora cumplió con realizar la totalidad de las acciones que corresponden producto del resultado final de la apelación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>														

5.4 De igual manera, el sistema debe contener y mostrar los siguientes campos de información por cada queja presentada:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN								
1	ESTADO DE LA QUEJA	<p>Indica si la queja se encuentra pendiente de alguna acción por parte de la empresa operadora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Activo</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Cerrado</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Activo	2	Cerrado		
ID	DESCRIPCIÓN									
1	Activo									
2	Cerrado									
2	CÓDIGO O NÚMERO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA	<p>Código o número único de la queja de forma secuencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 20</li> <li>• Tipo: caracter</li> </ul>								
3	RECURSO PRESENTADO PREVIAMENTE VINCULADO A LA QUEJA	<p>Indica si la queja se encuentra vinculado a algún recurso presentado anteriormente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>A un reclamo</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>A una apelación</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>No se encuentra vinculado a algún recurso presentado anteriormente</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	A un reclamo	2	A una apelación	3	No se encuentra vinculado a algún recurso presentado anteriormente
ID	DESCRIPCIÓN									
1	A un reclamo									
2	A una apelación									
3	No se encuentra vinculado a algún recurso presentado anteriormente									
4	CÓDIGO O NÚMERO DEL RECLAMO VINCULADO A LA QUEJA	<p>Código o número único del reclamo que se encuentra sujeto a la queja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 20</li> <li>• Tipo: caracter</li> </ul>								
5	FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA	<p>Indica la fecha en el que se presentó la queja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>								
6	NÚMERO TELEFÓNICO O CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO	<p>Número telefónico o código de identificación del servicio que está sujeto a la queja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 20</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul>								
7	NOMBRE COMPLETO DEL QUEJOSO	<p>Nombre completo del quejoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 120</li> <li>• Tipo: caracter</li> </ul>								
8	TIPO DE QUEJOSO	<p>Indica si el quejoso fue el mismo abonado, un usuario o el representante legal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Abonado</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Usuario</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Representante legal</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Abonado	2	Usuario	3	Representante legal
ID	DESCRIPCIÓN									
1	Abonado									
2	Usuario									
3	Representante legal									



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN																																				
9	TIPO DE DOCUMENTO LEGAL	<p>Tipo de documento legal de identificación del quejoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>DNI</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>RUC</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Carné de Extranjería</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pasaporte</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	DNI	2	RUC	3	Carné de Extranjería	4	Pasaporte	5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones																								
ID	DESCRIPCIÓN																																					
1	DNI																																					
2	RUC																																					
3	Carné de Extranjería																																					
4	Pasaporte																																					
5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones																																					
10	NÚMERO DE DOCUMENTO LEGAL	<p>Número de documento legal de identificación del quejoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 20</li> <li>• Tipo: carácter</li> </ul>																																				
11	DEPARTAMENTO	<p>Departamento donde se presentó la queja o donde se instaló/activó el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 2</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul> <p>Cabe precisar que, solo en los casos en los que no se cuente la ubicación de la presentación de la queja, se completará con el departamento donde se instaló/activó el servicio.</p> <p>La codificación de los departamentos se detalla en el Anexo N°2.</p>																																				
12	SERVICIOS QUE INCLUYE EL PLAN CONTRATADO O SERVICIO USADO	<p>Servicio del plan contratado o que haya sido utilizado involucrado en el proceso de queja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 2</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Telefonía fija</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Servicio móvil prepago</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Servicio móvil postpago</td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Internet de acceso fijo</td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Internet móvil</td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Televisión de paga</td> </tr> <tr> <td>07</td> <td>Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo</td> </tr> <tr> <td>08</td> <td>Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga</td> </tr> <tr> <td>09</td> <td>Empaquetado: Internet fijo y televisión de paga</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Empaquetado: Telefonía fija, internet fijo y televisión de paga</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet fijo y televisión por cable</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Telefonos públicos</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Arrendamiento de circuitos</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>LDI – Fija</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>LDI – Servicio móvil</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>LDN</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>Otros (especificar)</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	01	Telefonía fija	02	Servicio móvil prepago	03	Servicio móvil postpago	04	Internet de acceso fijo	05	Internet móvil	06	Televisión de paga	07	Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo	08	Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga	09	Empaquetado: Internet fijo y televisión de paga	10	Empaquetado: Telefonía fija, internet fijo y televisión de paga	11	Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet fijo y televisión por cable	12	Telefonos públicos	13	Arrendamiento de circuitos	14	LDI – Fija	15	LDI – Servicio móvil	16	LDN	17	Otros (especificar)
ID	DESCRIPCIÓN																																					
01	Telefonía fija																																					
02	Servicio móvil prepago																																					
03	Servicio móvil postpago																																					
04	Internet de acceso fijo																																					
05	Internet móvil																																					
06	Televisión de paga																																					
07	Empaquetado: Telefonía fija e internet fijo																																					
08	Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga																																					
09	Empaquetado: Internet fijo y televisión de paga																																					
10	Empaquetado: Telefonía fija, internet fijo y televisión de paga																																					
11	Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, internet fijo y televisión por cable																																					
12	Telefonos públicos																																					
13	Arrendamiento de circuitos																																					
14	LDI – Fija																																					
15	LDI – Servicio móvil																																					
16	LDN																																					
17	Otros (especificar)																																					
13	FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA	<p>Indica el canal mediante el cual se presentó la queja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN																																		
ID	DESCRIPCIÓN																																					



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN												
		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>Presencial</td></tr> <tr><td>2</td><td>Escrito</td></tr> <tr><td>3</td><td>Telefónico</td></tr> <tr><td>4</td><td>Página web</td></tr> <tr><td>5</td><td>Aplicativo móvil</td></tr> <tr><td>6</td><td>Otros</td></tr> </table>	1	Presencial	2	Escrito	3	Telefónico	4	Página web	5	Aplicativo móvil	6	Otros
1	Presencial													
2	Escrito													
3	Telefónico													
4	Página web													
5	Aplicativo móvil													
6	Otros													
14	<b>OBJETO DE LA QUEJA</b>	<p>Indica el(los) objeto(s) de la(s) queja(s) presentada(s).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud máxima: 100</li> <li>Tipo: carácter</li> </ul> <p>De acuerdo, a los objetos aprobados en la normativa vigente, cuya codificación se detalla en el Anexo N°1.</p>												
15	<b>TIPO DE ACCIÓN ADOPTADA POR LA EMPRESA OPERADORA</b>	<p>Indica qué acción adoptó la empresa operadora con la queja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 1</li> <li>Tipo: numérico</li> <li>Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Elevación al TRASU</td></tr> <tr><td>2</td><td>Silencio Administrativo Positivo</td></tr> <tr><td>3</td><td>Otros</td></tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Elevación al TRASU	2	Silencio Administrativo Positivo	3	Otros				
ID	DESCRIPCIÓN													
1	Elevación al TRASU													
2	Silencio Administrativo Positivo													
3	Otros													
16	<b>FECHA DE EMISIÓN DE LA COMUNICACIÓN QUE INFORMA SOBRE LA ACCIÓN ADOPTADA</b>	<p>Fecha de emisión de la comunicación que informa sobre la acción adoptada por parte de la empresa operadora, ya sea dirigida al quejoso o al TRASU.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 10</li> <li>Tipo: fecha</li> <li>Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul> <p><u>Nota:</u> Para los casos que correspondan la elevación al TRASU, se ingresa la información de la comunicación dirigida al Tribunal, para el resto de casos corresponde a la información de la comunicación al quejoso (en caso corresponda cursar una comunicación).</p>												
17	<b>NÚMERO DE LA COMUNICACIÓN QUE INFORMA LA ACCIÓN ADOPTADA</b>	<p>Indica el número correlativo de la comunicación que informa la aplicación de la acción adoptada, ya sea dirigida al quejoso y/o al TRASU.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 20</li> <li>Tipo: carácter</li> </ul> <p><u>Nota:</u> Para los casos que correspondan la elevación al TRASU, se ingresa la información de la comunicación dirigida al Tribunal, para el resto de casos corresponde a la información de la comunicación al quejoso (en caso corresponda cursar una comunicación).</p>												
18	<b>FECHA DE LA NOTIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE LA ACCIÓN ADOPTADA</b>	<p>Fecha de la comunicación de la acción adoptada por parte de la empresa operadora, ya sea dirigida al quejoso y/o al TRASU.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longitud: 10</li> <li>Tipo: fecha</li> <li>Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul> <p><u>Nota:</u> Para los casos que correspondan la elevación al TRASU, se ingresa la información de la comunicación dirigida al Tribunal, para el resto de casos corresponde a la información de la comunicación al quejoso (en caso corresponda cursar una comunicación).</p>												



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN														
19	FECHA DE LA RESOLUCIÓN DEL TRASU	<p>Fecha en la que el TRASU emitió la resolución en segunda instancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>														
20	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN DEL TRASU	<p>Fecha en la que recibió la resolución del TRASU con el pronunciamiento del Tribunal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>														
21	SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN DEL TRASU	<p>Indica el sentido que se determina en la resolución del TRASU.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Fundado</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Parcialmente fundado</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Infundado</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Improcedente</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Inadmisible</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Otros</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Fundado	2	Parcialmente fundado	3	Infundado	4	Improcedente	5	Inadmisible	6	Otros
ID	DESCRIPCIÓN															
1	Fundado															
2	Parcialmente fundado															
3	Infundado															
4	Improcedente															
5	Inadmisible															
6	Otros															
22	RESULTADO DE APLICACIÓN (CUMPLIMIENTO) DE LAS RESOLUCIONES DEL TRASU O SAP	<p>Indica el cumplimiento de las resoluciones del TRASU o SAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: hasta 30</li> <li>• Tipo: caracter</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Si</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No, negativa del usuario</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>No, facilidades técnicas</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Si	2	No, negativa del usuario	3	No, facilidades técnicas	4	No				
ID	DESCRIPCIÓN															
1	Si															
2	No, negativa del usuario															
3	No, facilidades técnicas															
4	No															
23	FECHA DE APLICACIÓN (CUMPLIMIENTO) DE LA RESOLUCIÓN DEL TRASU O SAP	<p>Fecha de aplicación de la resolución del TRASU o del Silencio Administrativo Positivo. Es decir, la fecha en la que la empresa operadora cumplió con realizar la totalidad de las acciones que corresponden producto del resultado final de la queja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>														

5.5 Por último, el sistema debe contener y mostrar los siguientes campos de información por cada recurso de solución anticipada de reclamo otorgada:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN						
1	ESTADO DE LA SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMO	<p>Indica si el SAR se encuentra pendiente de alguna acción por parte de la empresa operadora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Activo</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Cerrado</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Activo	2	Cerrado
ID	DESCRIPCIÓN							
1	Activo							
2	Cerrado							

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN														
2	<b>CÓDIGO O NÚMERO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMO</b>	Código o número único correlativo de la solución anticipada de reclamo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 20</li> <li>• Tipo: caracter</li> </ul>														
3	<b>NOMBRE COMPLETO DEL RECLAMANTE A QUIEN SE LE BRINDÓ LA SOLUCIÓN ANTICIPADA</b>	Nombre completo del reclamante a quien se le dio el SAR . <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 120</li> <li>• Tipo: caracter</li> </ul>														
4	<b>TIPO DE RECLAMANTE</b>	Indica si el reclamante fue el mismo abonado, un usuario o el representante legal. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Abonado</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Usuario</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Representante legal</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Abonado	2	Usuario	3	Representante legal						
ID	DESCRIPCIÓN															
1	Abonado															
2	Usuario															
3	Representante legal															
5	<b>NÚMERO TELEFÓNICO O CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO</b>	Número telefónico o código de identificación del servicio involucrado. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 20</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul>														
6	<b>TIPO DE PETICIÓN DEL RECLAMANTE</b>	Indicar la materia reclamable involucrada en la petición formulada por el reclamante. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud máxima: 2</li> <li>• Tipo: numérico</li> </ul> De acuerdo, a las materias reclamables identificadas en el Reglamento de Reclamos, cuya codificación se detalla en el Anexo N°1.														
7	<b>FECHA DE LA PETICIÓN DEL RECLAMANTE</b>	Indica la fecha en el que el reclamante formuló su petición. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>														
8	<b>FECHA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DEL RECLAMANTE A LA SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMO OTORGADA POR LA EMPRESA OPERADORA</b>	Indica la fecha en el que el reclamante aceptó la aplicación de la solución anticipada del reclamo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> <li>• Estructura: DD/MM/AAAA</li> </ul>														
9	<b>MECANISMO DE ACEPTACIÓN DEL RECLAMANTE</b>	Indica el mecanismo mediante el cual el reclamante brindó su aceptación a la solución planteada por la empresa operadora. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 1</li> <li>• Tipo: numérico</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Presencial</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Escrito</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Telefónico</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Página web</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Aplicativo móvil</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Otros</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Presencial	2	Escrito	3	Telefónico	4	Página web	5	Aplicativo móvil	6	Otros
ID	DESCRIPCIÓN															
1	Presencial															
2	Escrito															
3	Telefónico															
4	Página web															
5	Aplicativo móvil															
6	Otros															



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN										
10	<b>RESULTADO DE APLICACIÓN (CUMPLIMIENTO) DEL SAR</b>	<p>Indica el cumplimiento del SAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: hasta 30</li> <li>• Tipo: caracter</li> <li>• Valores:</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Si</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No, negativa del usuario</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>No, facilidades técnicas</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Si	2	No, negativa del usuario	3	No, facilidades técnicas	4	No
ID	DESCRIPCIÓN											
1	Si											
2	No, negativa del usuario											
3	No, facilidades técnicas											
4	No											
11	<b>FECHA DE APLICACIÓN (CUMPLIMIENTO) DEL SAR</b>	<p>Fecha de aplicación de la Solución Anticipada de Reclamo. Es decir, la fecha en la que la empresa operadora cumplió con realizar la totalidad de las acciones que corresponden producto del resultado final del SAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud: 10</li> <li>• Tipo: fecha</li> </ul> <p>Estructura: DD/MM/AAAA</p>										

5.6 Todos los campos detallados, deben guardar una coherencia y validez lógica de acuerdo al procedimiento de atención y resolución de reclamos establecido en la normativa vigente.

## 6. HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA DE LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS

6.1 Para cada registro detallado en el presente Instructivo, las empresas operadoras deben implementar mecanismos de búsqueda por campos específicos, ya sea por criterios de manera individual o combinada que permitan brindar resultados tanto individuales como de un grupo de registros (matriz de resultados).

6.2 Para el registro de reclamos presentados, los criterios mínimos de búsqueda serán:

- 6.2.1 Por fecha o rango de fechas de presentación del reclamo.
- 6.2.2 Por código de reclamo.
- 6.2.3 Por número telefónico o número de identificación del servicio contratado, sea del abonado o reclamante.
- 6.2.4 Por número de documento legal de identificación.
- 6.2.5 Por departamento.
- 6.2.6 Por canal de presentación.
- 6.2.7 Por servicio involucrado.
- 6.2.8 Por materia del reclamo.
- 6.2.9 Por sentido de la resolución.
- 6.2.10 Por si se aplicó el Silencio Administrativo Positivo.

6.3 Para el registro de apelaciones presentadas, los criterios mínimos de búsqueda serán:

- 6.3.1 Por fecha o rango de fecha de presentación de la apelación.
- 6.3.2 Por código de la apelación.
- 6.3.3 Por código del reclamo asociado a la apelación.
- 6.3.4 Por número telefónico o número de identificación del servicio contratado.
- 6.3.5 Por número de documento legal de identificación sea del abonado, reclamante o apelante.
- 6.3.6 Por departamento.
- 6.3.7 Por canal de presentación.
- 6.3.8 Por servicio involucrado.
- 6.3.9 Por materia del reclamo.
- 6.3.10 Por tipo de acción adoptada (de cada uno de los listados en el campo correspondiente).
- 6.3.11 Por fecha o rango de fechas de la acción adoptada.
- 6.3.12 Por resultado de aplicación de cumplimiento.



6.4 Para el registro de quejas presentadas, los criterios mínimos de búsqueda serán:

- 6.4.1 Por fecha o rango de fecha de presentación de la queja.
- 6.4.2 Por código de la queja.
- 6.4.3 Por código del reclamo o apelación asociada a la queja.
- 6.4.4 Por número telefónico o número de identificación del servicio contratado.
- 6.4.5 Por número de documento legal de identificación sea del abonado o quejoso.
- 6.4.6 Por departamento.
- 6.4.7 Por canal de presentación.
- 6.4.8 Por servicio involucrado.
- 6.4.9 Por materia del reclamo.
- 6.4.10 Por objeto de la queja.
- 6.4.11 Por tipo de acción adoptada (de cada uno de los listados en el campo correspondiente).
- 6.4.12 Por fecha o rango de fechas de la acción adoptada.
- 6.4.13 Por resultado de aplicación de cumplimiento.

6.5 Al ser efectuada cada uno de los tipos de búsqueda, la vista preliminar de los resultados deben ser detalladas en tablas, incluyendo en cada fila un registro de reclamo, apelación o queja y en las columnas como mínimo la siguiente información:

- 6.5.1 Estado del reclamo, apelación, queja o solución anticipada de reclamo.
- 6.5.2 Detalle de si se trata de un reclamo, apelación, queja o solución anticipada de reclamo.
- 6.5.3 Fecha de presentación del reclamo, apelación, queja o solución anticipada de reclamo.
- 6.5.4 Servicio involucrado.
- 6.5.5 Tipo de acción adoptada.
- 6.5.6 Fecha de la acción adoptada.
- 6.5.7 Enlace para acceder a la documentación referida al expediente de reclamo.

6.6 La vista preliminar de los resultados pueden ser agrupadas en páginas y deben incluir opciones de ordenación en cada columna de manera ascendente o descendente.

6.7 La totalidad de los resultados de la búsqueda deben poder ser exportados en un archivo Excel, en el que se incluirán todos los campos de información detallados en el punto 5.2, 5.3, 5.4 o 5.5, según corresponda. Asimismo, cada una de las filas del formato Excel debe incluir un enlace para acceder a la visualización de la totalidad documentación referida al expediente de reclamo, apelación, queja o solución anticipada de reclamos.

## 7. DOCUMENTACIÓN INCLUIDA EN LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS

7.1 El enlace para acceder a la documentación referida al reclamo, apelación, queja o solución anticipada de reclamo, debe contener la totalidad de los documentos del expediente, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

7.2 El detalle de los documentos deben encontrarse ordenados de manera cronológica, conteniendo expresamente en el nombre de cada archivo el documento al cual se accederá o descargará.

7.3 Todos los documentos, ya sean digitalizados y/o escaneados deben estar completamente legibles. Asimismo, estos documentos deben tener la posibilidad de ser descargados de manera individual o en su totalidad.

## 8. PREVISIONES EN CASO DE CONTINGENCIAS

8.1 En caso que algún funcionario del OSIPTEL no pueda ingresar a la información requerida, efectuar búsquedas o utilizar cualquier otra funcionalidad, debido a la presentación de contingencias con el Sistema, se comunicará de estos eventos a la empresa operadora, desde el correo [expedientevirtual@osiptel.gob.pe](mailto:expedientevirtual@osiptel.gob.pe) al buzón electrónico que para tales efectos habilite. Esta misma acción



la realizará en caso de detección de inconsistencias o falta de información o documentación de los archivos requeridos.

- 8.2 La empresa operadora tiene el plazo de un (1) día hábil para subsanar el inconveniente o para que, brindando el sustento necesario, indique el plazo que le tomará subsanar el mismo. Este plazo no puede exceder de diez (10) días hábiles de ocurrido el inconveniente.
- 8.3 Durante el tiempo que no estuviera habilitado el Sistema, en casos excepcionales, la empresa operadora debe remitir todos los resultados de las búsquedas que requiera el OSIPTEL desde el correo [expedientevirtual@osiptel.gob.pe](mailto:expedientevirtual@osiptel.gob.pe) al buzón electrónico asignado para tales fines, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles de efectuado el requerimiento. Para ello, la empresa operadora adjuntará como respuesta el formato Excel exportable detallado en el punto 6.7.

## 9. OTRAS CONSIDERACIONES RELACIONADAS AL SISTEMA

- 9.1 La empresa operadora deberá habilitar un buzón electrónico asignado para mantener todas las comunicaciones a las que se hace referencia el presente Instructivo, el mismo que será informado al OSIPTEL previamente a la implementación del mismo. En caso de modificación o actualización del referido buzón electrónico, la empresa operadora debe informarlo al OSIPTEL con cinco (5) días hábiles de antelación.
- 9.2 La empresa operadora puede incluir mecanismos de seguridad que les permita mantener la trazabilidad de las acciones realizadas en el Sistema por cada funcionario del OSIPTEL que accede al mismo. Asimismo, debe reportar a través del buzón [expedientevirtual@osiptel.gob.pe](mailto:expedientevirtual@osiptel.gob.pe) cualquier actividad que detecte como irregular que pueda afectar la seguridad de la información brindada.
- 9.3 La empresa operadora puede establecer límites de tiempo de sesión por inactividad, las mismas que deberían ser proporcionales a la clasificación de la información que se consulta, pero que no deberían imposibilitar una adecuada interacción con el sistema, por lo cual se considera que no debe ser inferior a quince (15) minutos.

- 9.4 El Sistema debe contar con mecanismos que permita al funcionario del OSIPTEL cambiar su contraseña de manera automatizada y segura. La Gerencia General o la Gerencia que éste designe podrá solicitar de manera escrita o al buzón electrónico que para tales efectos implemente la empresa operadora, se inicie el proceso de recuperación de la contraseña, de ser necesario.
- 9.5 El OSIPTEL puede solicitar la suspensión definitiva de la cuenta de alguno de los usuarios asignados para acceder al Sistema cuando lo considere necesario, para lo cual debe remitir un mensaje al buzón electrónico asignado para tales fines. La empresa operadora debe confirmar la suspensión definitiva de la cuenta al correo electrónico [expedientevirtual@osiptel.gob.pe](mailto:expedientevirtual@osiptel.gob.pe) en un plazo de cinco (5) días hábiles de recibida la referida solicitud.

## 10. PRUEBAS DE ACCESO AL SISTEMA

Durante el mes previo a la implementación del Sistema, se realizarán las pruebas a la totalidad de las funcionalidades del mismo. Para ello, las empresas operadoras brindarán al OSIPTEL usuarios y contraseñas preliminares a los que serán utilizados en la implementación definitiva del Sistema.

El OSIPTEL comunicará en su oportunidad a las empresas operadoras el cronograma para la realización de pruebas de acceso al Sistema.

La empresa operadora deberá remitir la información requerida por el OSIPTEL conforme al numeral 4.1 del presente Instructivo; así como, su política de accesos y contraseñas vigente, y la información adicional que resulte necesaria en la forma y oportunidad que el OSIPTEL requiera.



## ANEXO N°1: CODIFICACIÓN DE LAS MATERIAS U OBJETOS DE LOS RECLAMOS, APELACIONES Y QUEJAS

La codificación utilizada en cada uno de los campos a los que se hace referencia las materias reclamables y el objeto de la queja, será definida previamente a la entrada en vigencia del presente instructivo, mediante una comunicación cursada por la Gerencia General del OSIPTEL.

## ANEXO N°2: CODIFICACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS

Para todos los campos en los que se haga referencia la ubicación del departamento, se utilizará la siguiente codificación:

ID	Departamento	ID	Departamento
01	Amazonas	13	Lambayeque
02	Ancash	14	Lima (incluye la Prov. Constitucional del Callao.)
03	Apurímac	15	Loreto
04	Arequipa	16	Madre de Dios
05	Ayacucho	17	Moquegua
06	Cajamarca	18	Pasco
07	Cusco	19	Piura
08	Huancavelica	20	Puno
09	Huánuco	21	San Martín
10	Ica	22	Tacna
11	Junín	23	Tumbes
12	La Libertad	24	Ucayali

