

# INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS



# INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS

## INDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	DEFINICIONES.....	3
III.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
IV.	FORMAS DE ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS.....	6
	4.1 Desde el aplicativo móvil del OSIPTEL.....	6
	4.2 Desde la página web del OSIPTEL.....	6
	4.3 Desde otras herramientas informáticas del OSIPTEL.....	6
V.	REGISTRO DEL USUARIO FINAL Y VALIDACIÓN DE DATOS.....	6
	5.1 Registro inicial de información.....	7
	5.2 Validación de la identidad del usuario final.....	7
	5.3 Validación del correo electrónico.....	7
	5.4 Registro de información adicional.....	7
VI.	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DEL PROBLEMA.....	8
	6.1 Registro del problema.....	8
	6.2 Traslado del problema a la empresa operadora.....	12
	6.3 Registro de la atención del problema por parte de la empresa operadora.....	12
	6.4 Validación de la atención del problema por parte del usuario final.....	17
	6.5 Registro de reclamo por parte del usuario final.....	17
	6.6 Comunicación del reclamo a la empresa operadora.....	18
	6.7 Generación y entrega del código de reclamo por parte de la empresa operadora.....	18
	6.8 Comunicación al usuario final del código de reclamo.....	18
	6.9 Visualización de los problemas registrados a través del Sistema.....	18
	6.10 Anulación del registro del problema.....	19
	6.11 Cierre de la atención al problema reportado.....	19
	6.12 Alerta de vencimiento de plazos a la empresa operadora.....	19
	6.13 Acceso de la empresa operadora a la información de los reclamos.....	19
	6.14 Plazo de atención y solución a los problemas reportados a través del Sistema de Gestión de Usuarios por parte de las empresas operadoras.....	19
VII.	REGISTRO DEL PROBLEMA POR EL USUARIO CON APOYO DE PERSONAL DEL OSIPTEL ...	19
VIII.	INFORMACIÓN A SER ENTREGADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS Y OTROS ASPECTOS.....	20
IX.	PREVISIONES EN CASO DE CONTINGENCIAS.....	20
X.	REPORTES ESTADÍSTICOS Y BANDEJAS DE ACCESO PARA SEGUIMIENTO DEL OSIPTEL ...	21
XI.	DIAGRAMA GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS.....	21



## I. OBJETIVO

El presente Instructivo tiene por objetivo establecer los lineamientos necesarios que permitan al OSIPTEL y a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones implementar el Sistema de Gestión de Usuarios (en adelante, Sistema), a efectos de lograr que la operatividad y funcionamiento del mismo sean los adecuados y eficientes, permitiendo que los usuarios finales de los servicios públicos de telecomunicaciones puedan registrar sus problemas y estos puedan ser atendidos por las empresas operadoras.

## II. DEFINICIONES

Para efectos del presente Instructivo se aplican las siguientes definiciones:

1. **Anulado:** es el estado que indica que el Sistema anuló el problema registrado por el usuario final, a solicitud de este.
2. **Calificación de la atención:** es la calificación que realiza el usuario final a través del Sistema respecto de la respuesta brindada por la empresa operadora en atención al problema registrado.
3. **Canal de atención:** es el medio o canal utilizado por el usuario final para realizar una solicitud o trámite respecto de los servicios de telecomunicaciones ante la empresa operadora. Los canales de atención pueden ser a través de: la página web, el canal telefónico, el centro u oficina de atención, el punto de venta habilitado para la presentación de solicitudes o trámites, el canal WhatsApp, entre otros.
4. **Canal de registro:** es el medio o canal por el cual el usuario final registra el problema en el Sistema, el cual puede ser a través de la página web, aplicativo móvil, u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.
5. **Categoría del problema:** es la clasificación de los problemas de los usuarios finales con relación a los distintos servicios públicos de telecomunicaciones, tales como: baja del servicio, suspensión del servicio, migración del servicio, entre otros.
6. **Cerrado:** es el estado que indica que el problema reportado por el usuario final ha sido finalizado en el Sistema.
7. **Código de pedido:** es el código o número correlativo con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas una solicitud o pedido del usuario, relacionado al servicio público de telecomunicaciones. No corresponde la entrega del código de pedido, en caso el usuario final haya solicitado expresamente la presentación de un reclamo. El usuario podrá registrar su problema en el Sistema de Gestión de Usuarios, siempre que se trate de una solicitud previa realizada ante la empresa operadora y que ésta le haya brindado el código de pedido respectivo.
8. **Código de reclamo:** es el código que genera la empresa operadora al usuario final, en atención a la presentación de un reclamo.
9. **Código de servicio:** es la codificación que se brinda a los servicios públicos de telecomunicaciones en el Sistema para su identificación.
10. **Código del problema:** es el código identificador que el Sistema genera de manera automática al registrar un problema del usuario final.
11. **Empresa operadora:** es el concesionario de los servicios públicos de telecomunicaciones dentro del ámbito de Perú.
12. **Estados:** son los distintos estados que tienen los problemas registrados en el sistema, tales como: validado, registrado, notificado, anulado, cerrado, rechazado.



13. **Equivalencia de Códigos:** es la codificación a ser utilizada en el Sistema para identificar a la empresa operadora, el tipo de servicio, la categoría del problema, la subcategoría del problema y/o el tipo de documento de identidad. La empresa operadora manejará los códigos de equivalencia del Sistema a fin de que interactúe con la codificación interna que tenga previamente establecida en su sistema. La equivalencia de códigos es establecida en el Manual de operaciones del Sistema de Gestión de Usuarios.
14. **Inválido:** es el resultado negativo de: (i) la validación de la titularidad del usuario final, o (ii) la no confirmación del correo electrónico dentro de las 24 horas por parte del usuario final.
15. **Manual de operaciones del Sistema de Gestión de Usuarios:** es el manual que contiene las especificaciones y el funcionamiento detallado del Sistema de Gestión de Usuarios.
16. **Comunicado:** es el estado que indica que el Sistema informó a la empresa operadora el problema registrado por el usuario final, obteniendo la validación de la recepción del envío efectuado.
17. **Número de servicio** es el número telefónico o código del servicio al que el usuario final hace referencia en la presentación de un problema.
18. **Personal de orientación del OSIPTEL:** es el personal que atiende a los usuarios finales a través de los canales de atención del OSIPTEL. El citado personal apoya al usuario final para el registro de los problemas en el Sistema.
19. **Plazo vencido:** es el estado que indica que la empresa operadora no dio respuesta al problema registrado por el usuario final en el plazo establecido.
20. **Proceso:** es el detalle del flujo de actividades y decisiones que pueden contemplar más de un paso de similar característica.
21. **Reclamo:** es el estado que indica que el usuario final ha elevado como reclamo el problema registrado en el Sistema a su empresa operadora.
22. **Registro de Abonados:** es el registro actualizado de los abonados del servicio público móvil que contrataron servicios bajo la modalidad postpago, control y/o prepago.
23. **Registrado:** es el estado que indica que el usuario final registró su problema y/o información según corresponda en el Sistema.
24. **Rechazado:** es el resultado de identificar que el problema reportado tiene un reclamo en curso o si tiene una solución anticipada de reclamo (SAR).
25. **Servicios públicos de telecomunicaciones:** son los servicios que brindan las empresas operadoras a los usuarios finales, tales como: servicio público móvil, televisión por cable, Internet fijo, telefonía fija, entre otros.
26. **Sistema de Gestión de Usuarios:** es el sistema informático mediante el cual el usuario final puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución al mismo. El acceso a dicho sistema se realiza a través de la página web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin. El Sistema de Gestión de Usuarios puede tener una distinta denominación para fines de difusión, lo cual será comunicado oportunamente.



27. **Subcategoría del problema:** son los tipos de problemas que existen dentro de cada categoría, tales como: baja del servicio no solicitada, baja del servicio no ejecutada; suspensión del servicio no solicitada, suspensión del servicio no ejecutada, entre otros.
28. **Usuario final:** es el usuario o abonado del servicio que tiene problemas en alguno de los servicios de telecomunicaciones. El Sistema de Gestión de Usuarios requerirá al usuario final seleccionar si es un abonado, usuario o representante legal según corresponda.
29. **Válido:** es el resultado positivo de: (i) la validación de la titularidad del usuario final, o (ii) la confirmación del correo electrónico dentro de las 24 horas por parte del usuario final.

### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- 3.1 El presente Instructivo es de aplicación a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional.
- 3.2 El Sistema de Gestión de Usuarios se emplea para gestionar la atención de los problemas reportados por los usuarios finales. Los problemas están clasificados en categorías y subcategorías

**Tabla N° 1: Relación de problemas clasificados según la categoría y subcategoría**

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA <sup>1</sup>
1	BAJA	Baja no ejecutada
		Baja no solicitada
		Baja no recibida
2	BLOQUEO DE EQUIPO	Bloqueo de equipo terminal no ejecutado <sup>2</sup>
3	CALIDAD	Sin servicio y está al día en sus pagos
		Problemas de Velocidad
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)
4	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	No cuento con X canal(es) de televisión de mi programación Nota: X cantidad de canales
5	CUESTIONAMIENTO DE TITULARIDAD PREPAGO	Falta de ejecución del cuestionamiento de titularidad prepago
6	DETALLE DE LLAMADAS	Falta de entrega de facturación detallada
		Falta de entrega del detalle de llamadas entrantes
7	INSTALACIÓN / ACTIVACIÓN	Falta de instalación (incluye activación) del servicio
		Falta de activación del servicio
8	MIGRACIÓN	Migración a plan tarifario no solicitado
		Migración a plan tarifario no ejecutado
		Migración no recibida
9	PORTABILIDAD NUMÉRICA	Portabilidad no ejecutada por el Cedente (No recibe llamadas del operador Cedente y sí puede hacer llamadas desde el operador Receptor)
		Portabilidad no ejecutada por el Receptor (No puede hacer ni recibir llamadas desde el operador Receptor)
		Rechazo injustificado a la Solicitud de Portabilidad
10	POSTES Y CABLES	Postes en mal estado
		Cableado en mal estado

<sup>1</sup> Baja, migración o suspensión no recibida, es cuando la empresa operadora no recibe la solicitud del usuario final por lo que no registra su pedido.

<sup>2</sup> El usuario manifiesta que el equipo terminal móvil no figura bloqueado en la página web del OSIPTEL.



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA <sup>1</sup>
11	RECIBO	Falta de entrega de recibo
12	RECONEXIÓN	Reconexión no ejecutada
13	SALDO PREPAGO	Descuento indebido al saldo prepago
		Falta de activación de recargas, saldo promocional o servicios suplementarios
14	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	Suspensión no ejecutada
		Suspensión no solicitada
		Suspensión no recibida
15	TRASLADO	Falta de respuesta a la solicitud de traslado
		Traslado no ejecutado

A efectos de iniciar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios se han identificado en la Tabla N° 1 las categorías y subcategorías de problemas que se irán incorporando de forma gradual en una Primera Etapa. Posteriormente, se adicionarán otras categorías y subcategorías de los problemas más recurrentes que requieren ser gestionados a través del Sistema.

#### IV. FORMAS DE ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS

##### 4.1 Desde el aplicativo móvil del OSIPTEL

Los usuarios finales pueden acceder al Sistema de Gestión de Usuarios desde el aplicativo móvil (sistema Android o iOS) desarrollado por el OSIPTEL.

El uso del citado aplicativo no genera costos para el usuario final, quien puede utilizarlo inclusive si no contara con saldo en su plan de datos, independiente de la modalidad de pago (sea prepago o postpago).

El usuario final descarga el aplicativo móvil del Sistema de Gestión de Usuarios desde las tiendas de aplicaciones: *play store* o *app store*.

Una vez registrado el usuario final a través del aplicativo móvil, no podrá registrar un nuevo usuario. El registro se asocia al código interno del equipo terminal móvil (MAC) y los siguientes ingresos no requieren de nueva autenticación, salvo que se actualice el sistema del equipo terminal móvil.

##### 4.2 Desde la página web del OSIPTEL

Los usuarios finales pueden acceder al Sistema de Gestión de Usuarios desde la página web del OSIPTEL a través de un enlace específico habilitado para tal fin.

El usuario final realiza una nueva autenticación cada vez que ingresa al Sistema de Gestión de Usuarios desde la página web del OSIPTEL.

En caso el usuario final cuente previamente con un usuario registrado desde el aplicativo móvil, se precisa que para acceder desde la página web debe utilizar el mismo usuario que fue registrado en el aplicativo móvil, o viceversa.

##### 4.3 Desde otras herramientas informáticas del OSIPTEL

Los usuarios finales pueden acceder al Sistema de Gestión de Usuarios a través de otras herramientas informáticas, las cuales se habilitarán para tal fin, en la forma y oportunidad que establezca el OSIPTEL.

#### V. REGISTRO DEL USUARIO FINAL Y VALIDACIÓN DE DATOS

El usuario final se registra en el Sistema de Gestión de Usuarios desde el aplicativo móvil o página web del OSIPTEL.



## 5.1 Registro inicial de información

El usuario final registra en el Sistema de Gestión de Usuarios los siguientes datos:

- Tipo de usuario final: (lista desplegable: usuario / abonado / representante legal)
- Apellido paterno
- Apellido materno
- Nombres
- Correo electrónico (autoriza a ser notificado a través del presente correo)
- Tipo de Documento de Identidad (lista desplegable)
- Número de Documento de Identidad
- Tipo de servicio (lista desplegable)
- Número(s) de telefonía móvil / Número(s) de telefonía fija / Código(s) de servicio
- Número telefónico de contacto
- Contraseña

En caso se elija como tipo de usuario final: “usuario” o “representante legal”, el Sistema de Gestión de Usuarios requerirá los datos del abonado del servicio, tales como nombres y apellido paterno y materno, tipo y número de documento de identidad del abonado o la Razón Social y RUC en caso el abonado sea una persona jurídica.

El Sistema asigna como nombre de usuario final al Tipo y Número de Documento de Identidad registrado conforme a lo indicado anteriormente. Para un Tipo y Número de Documento de Identidad no puede haber más de un registro.

Para la recuperación de la contraseña, el usuario final debe registrar el correo electrónico, el Tipo y Número de Documento de Identidad. Validado estos datos, se envía la contraseña a la cuenta de correo electrónico registrado previamente por el usuario final.

## 5.2 Validación de la identidad del usuario final

En una Primera Etapa, el Sistema de Gestión de Usuarios valida la información referida al: Tipo de servicio (móvil), Número de servicio (número telefónico móvil), Tipo de Documento de Identidad y Número de Documento de Identidad con el Registro de Abonados que administra el OSIPTEL. De ser válida la citada información, se continúa con el proceso de confirmación del correo electrónico.

En caso de ser inválida la citada información, se procede a eliminar los datos en la interfaz del Sistema, luego se notifica al usuario final y se solicita el registro de nuevos datos.

## 5.3 Validación del correo electrónico

El Sistema solicita al usuario final la confirmación del registro realizado en el numeral 5.1, a través de un correo electrónico enviado a la cuenta de correo previamente registrada. Una vez confirmado el referido correo electrónico se activa el registro.

En caso el Sistema no reciba la confirmación solicitada dentro de las 24 horas, el registro se cambiará a estado inválido y se eliminarán los datos previamente registrados.

## 5.4 Registro de información adicional

El usuario final debe indicar en el Sistema y a través de una elección (Si/No), que presentó su solicitud de trámite previamente ante su empresa operadora, quien le entregará a través de sus canales de atención el código de pedido respectivo. En caso el usuario final no cuente con el código de pedido, no se continúa con el proceso de registro, procediendo el Sistema a rechazar el reporte del problema; salvo que excepcionalmente el usuario final indique que la empresa operadora no le haya brindado el código de pedido. Para los problemas relacionados con postes y cableados en mal estado, el código de pedido es opcional.

En caso el usuario final, indique el código de pedido o se aplique la excepción antes señalada, el Sistema solicitará la siguiente información:



- Empresa Operadora (lista desplegable)
- Tipo de servicio (lista desplegable)
- Número(s) de servicio(s)
- Tipo de Documento de Identidad – (el Sistema completa la información del registro efectuado previamente por el usuario final)
- Número de Documento de Identidad – (el Sistema completa la información del registro efectuado previamente por el usuario final)
- Categoría del problema (lista desplegable)
- Subcategoría del problema (lista desplegable)
- Código de pedido
- Canal de atención de la empresa operadora en la cual asignaron al usuario final el código de pedido (lista desplegable)  
En caso, el canal de atención sea a través de Centros de Atención o Puntos de Venta *-habilitados para la presentación de solicitudes o trámites ante la empresa operadora-*, el usuario final selecciona la ubicación del mismo (lista desplegable).  
En caso el usuario final indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido, este campo será obligatorio.
- Fecha y hora en que intentó reportar o reportó el problema y no le fue brindado el código de pedido a través del canal de atención de la empresa operadora.  
En caso el usuario final indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido, este campo será obligatorio.
- Nombres y apellidos del asesor comercial de la empresa operadora que atendió al usuario final.  
El llenado de esta información es opcional y se habilitará en caso el usuario final indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido.
- El problema que desea reportar ha sido ingresado en su empresa operadora como un reclamo (indicar: Si/No)  
En caso de ser Sí, el Sistema informará al usuario final que el problema a reportar ya viene siendo tramitado en el marco de un procedimiento de reclamo, cancelando el registro. En caso de ser No, el usuario final podrá continuar con el registro de su problema.

## VI. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DEL PROBLEMA

### 6.1 Registro del problema

El usuario final registra el problema a través del ingreso como mínimo de la siguiente información:

- Categoría del problema (el Sistema completa esta información del registro efectuado previamente por el usuario final)
- Subcategoría del problema (el Sistema completa esta información del registro efectuado previamente por el usuario final)
- Fecha del problema
- Duración del problema
- Descripción del problema
- Correo electrónico del usuario final (el Sistema completa esta información del registro efectuado previamente por el usuario final)
- Documento adjunto (archivo)

El Sistema de Gestión de Usuarios realiza validaciones para evitar el registro de problemas duplicados que aún se encuentren en trámite. Para ello, el Sistema validará si previamente existe un registro con la siguiente información: (i) Empresa Operadora, (ii) Tipo de servicio, (iii) Número de servicio, (iv) Categoría del problema, (v) Subcategoría del problema y (vi) Código de pedido. En caso el Sistema detecte duplicidad del problema reportado, se rechaza el registro y se comunica al usuario final que el problema registrado viene siendo tramitado a través del Sistema, indicando además el estado del mismo.



En caso el tipo de usuario final sea representante legal, el Sistema requerirá adjuntar: (a) poder con firma legalizada ante notario público, o (b) poder simple con copia del Documento de Identidad del Abonado y último recibo de pago del servicio, ambos casos siempre y cuando sea presentado con apoyo de personal del OSIPTEL.

El usuario final registra la información adicional -a la señalada en el primer párrafo- requerida por el Sistema de Gestión de Usuarios conforme a la categoría y subcategoría del problema, que se detalla a continuación:

**Tabla N° 3: Información adicional a reportar en el Sistema de Gestión de Usuarios según la categoría y subcategoría del problema**

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
1	BAJA	Baja no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha en la cual solicitó la baja: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Requiere se anule recibos posteriores a X días de solicitada la baja: Si / No.</li> <li>▪ Ingrese número o código de los recibos: (solo en caso la respuesta anterior sea Si)</li> </ul> Nota: X número de días configurable
		Baja no solicitada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha en la que dieron de baja el servicio: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Requiere se anule recibos por el periodo en que se encontró de baja: Si / No.</li> <li>▪ Ingrese número o código de los recibos: (solo en caso la respuesta anterior sea Si)</li> </ul>
		Baja no recibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha en la cual intentó solicitar la baja: dd/mm/aaaa</li> </ul>
2	BLOQUEO DE EQUIPO	Bloqueo de equipo terminal no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha en la cual reportó la pérdida o sustracción del equipo: dd/mm/aaaa.</li> <li>▪ Número de IMEI: (15 dígitos numéricos)</li> <li>▪ Servicio móvil asociado: (9 dígitos numéricos)</li> <li>▪ Código de bloqueo:</li> <li>▪ Documento que acredite su propiedad (boleta, factura, caja del equipo): Adjuntos (opcional)</li> </ul>
3	CALIDAD	Sin servicio y está al día en sus pagos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha y hora de inicio de no tener servicio: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Adjuntar documento que acredite que está al día en sus pagos.</li> </ul>
		Problemas de Velocidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicar Fecha y hora o rangos de fechas y horas del problema con la velocidad: dd/mm/aaaa y horario.</li> <li>▪ Indicar si es Internet Fijo o Móvil</li> <li>▪ Indicar el lugar donde se registra el problema (dirección, distrito, provincia, región)</li> </ul>



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar Fecha y hora o rangos de fechas y horas del problema con la intermitencia: dd/mm/aaaa y horario</li> <li>Indicar si es SMS, llamadas, datos, etc.</li> <li>Indicar el lugar donde se registra el problema (dirección, distrito, provincia, región)</li> </ul>
4	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	No cuento con X canal(es) de televisión de mi programación Nota: X cantidad de canales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha y hora desde que no cuenta con X canales de televisión: dd/mm/aaaa</li> <li>Indicar los canales de televisión:</li> </ul>
5	CUESTIONAMIENTO DE TITULARIDAD PREPAGO	Falta de ejecución del cuestionamiento de titularidad prepago	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de cuestionamiento: dd/mm/aaaa</li> </ul>
6	DETALLE DE LLAMADAS	Falta de entrega de facturación detallada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa</li> <li>Especificar mes(es) que se requiere la facturación detallada:</li> </ul>
		Falta de entrega del detalle de llamadas entrantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa</li> <li>Especificar mes(es) que se requiere las llamadas entrantes:</li> </ul>
7	INSTALACIÓN / ACTIVACIÓN	Falta de instalación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de la contratación: dd/mm/aaaa</li> </ul>
		Falta de activación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de contratación-adquisición del servicio: dd/mm/aaaa</li> </ul>
8	MIGRACIÓN	Migración a plan tarifario no solicitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan anterior: (nombre del plan)</li> <li>Nuevo plan: (nombre del plan)</li> <li>Fecha de la migración no solicitada:</li> <li>Requiere se ajuste los recibos por una migración a un plan con mayor costo: Si / No.</li> <li>Ingrese número o código de los recibos: (solo en caso la respuesta anterior sea Si)</li> </ul>
		Migración a plan tarifario no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa</li> <li>Plan anterior: (nombre del plan)</li> <li>Nuevo plan: (nombre del plan)</li> <li>Imagen de publicidad del nuevo plan (opcional)</li> <li>Requiere se ajuste los recibos por una migración no ejecutada: Si / No.</li> <li>Ingrese número o código de los recibos: (solo en caso la respuesta anterior sea Si)</li> </ul>
		Migración no recibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha en la cual intentó solicitar la migración: dd/mm/aaaa</li> </ul>
9	PORTABILIDAD NUMÉRICA	Portabilidad no ejecutada por el Cedente (no recibe llamadas del operador Cedente y sí puede	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de la portabilidad: dd/mm/aaaa</li> <li>Empresa operadora cedente:</li> <li>Empresa operadora receptora:</li> </ul>



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL REGISTRAR	A
		realizar llamadas desde el operador Receptor)		
		Portabilidad no ejecutada por el Receptor (no puede hacer ni recibir llamadas desde el operador Receptor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de la portabilidad: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Empresa operadora cedente:</li> <li>▪ Empresa operadora receptora:</li> </ul>	
		Rechazo injustificado de la Solicitud de Portabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de la Solicitud portabilidad: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Empresa operadora cedente:</li> <li>▪ Empresa operadora receptora:</li> </ul>	
10	POSTES Y CABLES	Postes en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de ubicación del poste:</li> <li>▪ Posible empresa propietaria del poste: (lista desplegable)</li> <li>▪ Adjuntar fotos</li> </ul>	
		Cableado en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección de ubicación del cableado:</li> <li>▪ Posible empresa propietaria del cableado: (lista desplegable)</li> <li>▪ Adjuntar fotos</li> </ul>	
11	RECIBO	Falta de entrega de recibo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Medio de entrega del recibo: Físico / Electrónico</li> <li>▪ En caso de seleccionar como medio de entrega electrónico: confirmar o indicar el correo electrónico al cual requiere se le envíe o los recibo(s) requerido(s).</li> <li>▪ Mes(es) de recibo(s) pendiente(s) de entrega:</li> </ul>	
12	RECONEXIÓN	Reconexión no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha del pago: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Canal de pago: Empresa operadora / Banco / Agente de Banco /Otro especificar</li> </ul>	
		Descuento indebido al saldo prepago	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha del descuento: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Monto del descuento:</li> </ul>	
13	SALDO PREPAGO	Falta de activación de recargas, saldo promocional o servicios suplementarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de la recarga: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Falta de activación de: recarga / saldo promocional/servicios suplementarios como apps.</li> <li>▪ Indicar medio por el cual realizó la recarga.</li> </ul>	
14	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	Suspensión no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Requiere se anule recibos posteriores a X días de solicitada la suspensión: Si / No.</li> <li>▪ Ingrese número o código de los recibos: (solo en caso la respuesta anterior sea Si)</li> </ul> <p>Nota: X número de días configurable</p>	
		Suspensión no solicitada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de la suspensión no solicitada: dd/mm/aaaa</li> </ul>	



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL REGISTRAR A
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requiere se anule recibos por el periodo en que se encontró suspendido el servicio: Si / No.</li> <li>▪ Ingrese número o código de los recibos: (solo en caso la respuesta anterior sea Si)</li> </ul>
		Suspensión no recibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha en la cual intentó solicitar la suspensión: dd/mm/aaaa</li> </ul>
15	TRASLADO	Falta de respuesta a la solicitud de traslado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa</li> </ul>
		Traslado no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa</li> </ul>

## 6.2 Traslado del problema a la empresa operadora

El Sistema traslada la información registrada a la empresa operadora a través de un sistema web (cuyo detalle será provisto en el Manual de Operaciones<sup>3</sup>) el cual pone a disposición bandejas de trabajo para la atención de los problemas registrados.

Adicionalmente, el Sistema notifica por correo electrónico a la empresa operadora que corresponda, todos los problemas registrados durante el día, siendo configurable en función a la cantidad de problemas que se reciban (que sea una vez al día o en horarios específicos) los siguientes datos del problema reportado:

- Código del problema
- Tipo de servicio
- Número de servicio
- Tipo de Documento del Titular
- Número de Documento de Titular
- Categoría del problema
- Subcategoría del problema
- Código de pedido
- Fecha del problema
- Duración del problema
- Correo electrónico del usuario final
- Descripción del problema
- Fecha de presentación
- Canal de atención
- Plazo de atención
- Documentos adjuntos

El registro de los problemas se realiza las 24 horas, los 7 días de la semana. Los problemas que se registren los días sábado, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considerará como fecha de registro el día hábil siguiente.

## 6.3 Registro de la atención del problema por parte de la empresa operadora

La empresa operadora a través del Sistema realiza lo siguiente:

- Consulta sobre los problemas asignados a su bandeja de trabajo.
- Atiende los casos de problemas asignados. Para tal efecto, la empresa operadora debe responder todos los problemas y describir la atención, según los siguientes casos:

<sup>3</sup> A ser entregado en su oportunidad a las empresas operadoras.



- *Caso solucionado.* Respuesta que se brinda cuando el problema se atiende y soluciona.
- *Caso con solución programada.* Respuesta que se brinda cuando se programa su solución para una fecha específica.
- *Caso en plazo y con código de SAR o Reclamo.* Respuesta que se brinda en aquellos casos en los cuales el problema se encuentra dentro de un procedimiento de reclamo o en plazo para ejecutar la solución anticipada de reclamo - SAR.
- *Caso improcedente.* Respuesta que se brinda en aquellos casos en los cuales la empresa operadora considera que el problema registrado por el usuario final no corresponde que sea atendido. En tales casos la empresa operadora debe sustentar el motivo de dicha respuesta.

**Tabla N° 4: Información de la respuesta de la empresa operadora según la categoría y subcategoría del problema**

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
1	BAJA	Baja no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo de no haber ejecutado la baja:</li> <li>▪ Ejecutó(rá) la baja: (Si /No)</li> <li>▪ Fecha de ejecución de la baja: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Saldo pendiente de pago:</li> <li>▪ Importe de ajustes realizados:</li> <li>▪ Motivo por el cual no procedería la ejecución de la baja:</li> </ul>
		Baja no solicitada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo de haber ejecutado la baja sin ser solicitada:</li> <li>▪ Reactivó el servicio: (Si /No)</li> <li>▪ Fecha de reactivación del servicio: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Importe de ajustes realizados:</li> <li>▪ Motivo por el cual no procedería la reactivación del servicio:</li> </ul>
		Baja no recibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo por el cual no recibió la solicitud de baja:</li> <li>▪ Brindar el código de pedido</li> <li>▪ Fecha de ejecución de la baja: dd/mm/aaaa</li> </ul>
2	BLOQUEO DE EQUIPO	Bloqueo de equipo terminal no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo de no haber ejecutado el bloqueo:</li> <li>▪ Se registró el IMEI en su EIR: Si / No</li> <li>▪ Se registró el IMEI en la Lista Negra: Si / No</li> <li>▪ Fecha de reporte del IMEI en su EIR: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Fecha de reporte del IMEI en la Lista Negra: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Existe vinculación entre el IMEI y el servicio: Si/No</li> <li>▪ Motivo por el cual no procedería el bloqueo:</li> </ul>
		Sin servicio y está al día en sus pagos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo por el cual no tiene servicio:</li> <li>▪ Restableció el servicio (Si/No)</li> <li>▪ Fecha y hora que restableció el servicio: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Importe de ajustes realizados:</li> <li>▪ Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
3	CALIDAD	Problemas de Velocidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo de los problemas de velocidad:</li> <li>▪ Solucionó problemas de velocidad (Si/No)</li> <li>▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo de los problemas de intermitencia:</li> <li>▪ Solucionó problemas de intermitencia (Si/No)</li> <li>▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
4	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	No cuento con X canal(es) de televisión de mi programación Nota: X cantidad de canales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo de no brindar los canales de televisión:</li> <li>▪ Solucionó el problema (Si/No)</li> <li>▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Canales de televisión restablecidos:</li> <li>▪ Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
5	CUESTIONAMIENTO DE TITULARIDAD PREPAGO	Falta de ejecución del cuestionamiento de titularidad prepago	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo de no haber ejecutado el cuestionamiento de titularidad prepago:</li> <li>▪ Ejecutó el cuestionamiento (Si / No)</li> <li>▪ Fecha de retiro de los datos quien cuestiona del Registro de Abonados: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Fecha de programación de la suspensión: dd/mm/aaaa.</li> <li>▪ Fecha de programación de la baja: dd/mm/aaaa</li> <li>▪ Motivo por el cual no procedería el cuestionamiento:</li> </ul>
6	DETALLE DE LLAMADAS	Falta de entrega de facturación detallada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo por el cual no entregó la facturación detallada:</li> <li>▪ Entregó la facturación detallada: (Si/No)</li> <li>▪ Medio de entrega de la facturación detallada: física / electrónica</li> <li>▪ Fecha de entrega: dd/mm/aaaa.</li> <li>▪ Motivo por el cual no procedería la entrega de facturación detallada:</li> </ul>
		Falta de entrega del detalle de llamadas entrantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo por el cual no entregó el detalle de llamadas entrantes:</li> <li>▪ Entregó el detalle de llamadas entrantes (Si/No)</li> <li>▪ Medio de entrega de las llamadas entrantes: física / electrónica</li> <li>▪ Fecha de entrega: dd/mm/aaaa.</li> <li>▪ Motivo por el cual no procedería la entrega del detalle de llamadas entrantes:</li> </ul>
7	INSTALACIÓN / ACTIVACIÓN	Falta de instalación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo por el cual no instaló el servicio:</li> <li>▪ Instaló el servicio: Si/No</li> <li>▪ Fecha de la instalación: dd/mm/aaaa.</li> <li>▪ Motivo por el cual no procedería la instalación del servicio:</li> </ul>
		Falta de activación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo por el cual no activó el servicio:</li> <li>▪ Activó el servicio: Si/No</li> <li>▪ Fecha de activación: dd/mm/aaaa.</li> <li>▪ Motivo por el cual no corresponde activar el servicio:</li> </ul>
8	MIGRACIÓN	Migración a plan tarifario no solicitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivo de haber ejecutado la migración sin ser solicitada:</li> <li>▪ Ejecutó el retorno del plan (Si/No)</li> </ul>



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de retorno de plan tarifario: dd/mm/aaaa.</li> <li>Nombre del plan al que se retorna:</li> <li>Importe de ajustes realizados:</li> <li>Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
		Migración a plan tarifario no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo de no haber ejecutado la migración:</li> <li>Ejecutó la migración: (Si/No)</li> <li>Fecha de migración: dd/mm/aaaa.</li> <li>Nombre del plan actual:</li> <li>Importe de ajustes realizados:</li> <li>Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
		Migración recibida no	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo por el cual no recibió la solicitud de migración:</li> <li>Brinda el código de pedido</li> <li>Fecha de ejecución de la migración: dd/mm/aaaa</li> </ul>
9	PORTABILIDAD NUMÉRICA	Portabilidad no ejecutada por el Cedente (no recibe llamadas del operador Cedente y sí puede realizar llamadas desde el operador Receptor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo de la no ejecución de la portabilidad por el Cedente:</li> <li>El Cedente ejecutó la portabilidad: Si/No</li> <li>Fecha de la ejecución de la portabilidad por parte del Cedente:</li> <li>Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
		Portabilidad no ejecutada por el Receptor (no puede hacer ni recibir llamadas desde el operador Receptor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo de la no ejecución de la portabilidad por el Receptor:</li> <li>Receptor ejecutó la portabilidad: Si/No</li> <li>Fecha de la ejecución de la portabilidad por el Receptor:</li> <li>Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
		Rechazo injustificado de la Solicitud de Portabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo del rechazo injustificado de la Solicitud de Portabilidad por el Cedente:</li> <li>Respondió precedente a la Solicitud de Portabilidad (Si/No)</li> <li>Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
10	POSTES Y CABLES	Postes en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procede cambio o arreglo de poste: Si /No</li> <li>Fecha de ejecución del cambio o arreglo: dd/mm/aaaa.</li> <li>Motivo por el cual no procedería:: No es de propiedad de la empresa / No se ubica dirección / En la dirección no hay dicha infraestructura / Otro (especificar)</li> </ul>
		Cableado en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procede cambio o arreglo del cableado: Si/No</li> <li>Fecha de ejecución del cambio o arreglo: dd/mm/aaaa.</li> <li>Motivo por el cual no procedería: No es de propiedad de la empresa / No se ubica dirección / En la dirección no hay dicha infraestructura / Otro (especificar)</li> </ul>
11	RECIBO	Falta de entrega de recibo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo por el cual no entregó el recibo:</li> <li>Entregó el recibo (Si/No)</li> </ul>



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Medio de entrega del recibo solicitado: física / electrónica</li> <li>Fecha de entrega: dd/mm/aaaa</li> </ul>
12	RECONEXIÓN	Reconexión ejecutada no	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo por el cual no ejecutó la reconexión</li> <li>Ejecutó la reconexión: Si / No</li> <li>Fecha de ejecución de la reconexión: dd/mm/aaaa.</li> <li>Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
13	SALDO PREPAGO	Descuento indebido al saldo prepago	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo del error del descuento:</li> <li>Descuento incorrecto: Si/No</li> <li>Devolvió el descuento: Si/No</li> <li>Fecha de devolución: dd/mm/aaaa</li> <li>Monto de la devolución:</li> <li>Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
		Falta de activación de recargas, saldo promocional o servicios suplementarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo de la falta de activación:</li> <li>Activó lo solicitado por el usuario final: Si / No</li> <li>Fecha de activación de recarga, saldo promocional o servicios suplementarios: dd/mm/aaaa.</li> <li>Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
14	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	Suspensión ejecutada no	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo de no haber ejecutado la suspensión:</li> <li>Ejecutó la suspensión: Si/ No</li> <li>Fecha de ejecución de la suspensión: dd/mm/aaaa.</li> <li>Importe de ajustes realizados:</li> <li>Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
		Suspensión solicitada no	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo de haber ejecutado la suspensión sin ser solicitada:</li> <li>Reactivó el servicio: (Si/No)</li> <li>Fecha de reactivación: dd/mm/aaaa</li> <li>Importe de ajustes realizados:</li> <li>Motivo por el cual no procedería:</li> </ul>
		Suspensión recibida no	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo por el cual no recibió la solicitud de suspensión:</li> <li>Brinda el código de pedido</li> <li>Fecha de ejecución de la suspensión: dd/mm/aaaa</li> </ul>
15	TRASLADO	Falta de respuesta a la solicitud de traslado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo por el cual no brindó respuesta a la solicitud de traslado</li> <li>Se ejecutó el traslado: Si / No</li> <li>Fecha programada para el traslado: dd/mm/aaa</li> <li>Motivo por el cual no procedería: Facilidades técnicas en la zona/ Facilidades técnicas en el domicilio o edificio/ Otro (especificar).</li> </ul>
		Traslado ejecutado no	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo por el cual no ejecutó la solicitud de traslado</li> <li>Ejecutó el traslado: Si/ No</li> <li>Fecha de ejecución del traslado: dd/mm/aaaa.</li> </ul>



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo por el cual no procedería: Facilidades técnicas en la zona/ Facilidades técnicas en el domicilio o edificio / Otro (especificar)</li> </ul>

Opcionalmente la empresa operadora, para cualquier caso antes señalado puede cargar un archivo que sustente la atención al problema registrado.

- El Sistema registra la fecha de cierre del caso, tomando en cuenta la fecha de atención del problema por el cual la empresa operadora brinda respuesta en la respectiva bandeja de trabajo.
- Exporta de la bandeja de trabajo la información de los problemas asignados. Los datos a exportar corresponden a los archivos adjuntos que el usuario final registró. El filtro de exportación es por fecha, según la selección que requiera la empresa operadora.

En caso el usuario final cancele el registro del problema reportado, el Sistema notifica a la empresa operadora vía correo electrónico y el Sistema considera el problema reportado como cerrado.

**Nota:** En caso el usuario final hubiera presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo - SAR, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho o problema registrado en el Sistema, la empresa operadora informa de dicha situación al Sistema, y se abstiene de gestionar la atención del problema por este medio; debiendo seguir con la solución anticipada de reclamo – SAR o el trámite del procedimiento de reclamo respectivo.

#### 6.4 Validación de la atención del problema por parte del usuario final

Una vez vencido el plazo para la atención de las gestiones por parte de la empresa operadora, el usuario final a través del correo electrónico registrado en el Sistema, recibe la respuesta de la atención brindada por la empresa operadora.

En el caso del Aplicativo Móvil, el usuario final recibe un mensaje de comunicación desde la misma aplicación.

Si el usuario final, está conforme con la atención recibida de la empresa operadora, selecciona la opción aceptar. Si el usuario final no está conforme con la atención, o no haya recibido respuesta al problema en el plazo requerido, selecciona la opción rechazar, permitiendo al Sistema de ser el caso, el registro de un reclamo siempre que la categoría del problema sea materia reclamable y no implique la suspensión de pagos. El Sistema muestra una opción (tales como ícono emergente) que permita al usuario final visualizar las materias reclamables habilitadas a través del Sistema, además de indicar que no implican la suspensión de pagos.

En cualquiera de los escenarios, el usuario final realiza una calificación de la atención recibida de la empresa operadora.

#### 6.5 Registro de reclamo por parte del usuario final

El usuario final puede registrar un reclamo en caso no esté conforme con la atención brindada o no haya recibido respuesta por parte de la empresa operadora en el plazo establecido. Ello, es factible siempre y cuando el problema reportado sea una materia reclamable y no implique la suspensión de pagos.

El Sistema genera un archivo del formulario de reclamo con los datos registrados, y de ser el caso con los archivos adjuntos proporcionados por el usuario final. Cabe precisar que el reclamo se genera considerando la información inicialmente registrada en el Sistema, sin que el usuario pueda en ese



momento, modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión del problema. El usuario final puede incluir información adicional del problema reportado a fin de que el formulario de reclamo se encuentre debidamente completado. Asimismo, el usuario final debe brindar su conformidad respecto del formulario de reclamo y la información adjunta según corresponda; así como solicitar su presentación ante la empresa operadora.

La presentación del reclamo a la empresa operadora a través del Sistema de Gestión de Usuarios se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los reclamos presentados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se consideran como fecha de presentación el día hábil siguiente.

El Sistema traslada la información del reclamo a través del sistema web a las bandejas de trabajo habilitadas a la empresa operadora, la cual asignará el código de reclamo correspondiente.

#### 6.6 Comunicación del reclamo a la empresa operadora

El Sistema notifica por correo electrónico a la empresa operadora el reclamo presentado por el usuario final, con la siguiente información:

- Código del problema
- Tipo de servicio
- Código de servicio
- Tipo de Documento de Identidad
- Número de Documento de Identidad
- Nombres y apellidos del usuario final
- Categoría del problema
- Subcategoría del problema
- Código de pedido
- Fecha del problema
- Plazo de atención del reclamo
- Información adicional

#### 6.7 Generación y entrega del código de reclamo por parte de la empresa operadora

La empresa operadora se encuentra obligada a generar el código de reclamo correspondiente e informar de dicho código de manera inmediata a la recepción del reclamo.

#### 6.8 Comunicación al usuario final del código de reclamo

El Sistema comunica al usuario final por correo electrónico, el código de reclamo generado por la empresa operadora; el formulario del reclamo y documentos adicionales de corresponder, y le informa que el reclamo ha sido trasladado a la empresa operadora indicándole además el plazo de atención del reclamo.

La comunicación al usuario final necesariamente se realizará a través de correo electrónico, independientemente de que se realice de forma adicional a través de la aplicación móvil.

#### 6.9 Visualización de los problemas registrados a través del Sistema

El usuario final a través de la página web o el aplicativo móvil del OSIPTEL, puede visualizar el estado de los problemas reportados a su empresa operadora. El Sistema mostrará el histórico de los problemas reportados, visualizando en primer orden los casos de problemas cuyo estado se encuentren atendidos. Asimismo, puede visualizar la siguiente información:

- Código del problema
- Fecha de presentación del problema
- Código de servicio
- Número de servicio
- Estado del problema
- Empresa Operadora



- Calificación del usuario final a la atención brindada

#### 6.10 Anulación del registro del problema

El usuario final puede acceder al Sistema para anular el registro del problema. El Sistema le informará al usuario final que el registro del problema ha sido anulado a través de un correo electrónico.

En caso que el usuario anule el registro del problema, no podrá volver a generar un nuevo registro por el mismo hecho.

#### 6.11 Cierre de la atención al problema reportado

En caso el usuario final esté conforme con la respuesta brindada por la empresa operadora y realice la calificación de la atención recibida, se registra dicha acción y se reporta en el Sistema como caso cerrado, registrándose además la fecha y hora.

El Sistema notifica por correo electrónico al usuario final, el cierre del problema reportado, incluyendo los siguientes datos:

- Código del problema
- Tipo de servicio
- Número de servicio
- Categoría del problema
- Subcategoría del problema
- Nombre y apellidos del usuario final
- Fecha de apertura o registro del problema
- Fecha de respuesta de la empresa operadora
- Fecha de calificación de la atención recibida

#### 6.12 Alerta de vencimiento de plazos a la empresa operadora

El Sistema notificará a la empresa operadora vía correo electrónico por lo menos un día antes del vencimiento del plazo para la atención del problema reportado por el usuario final.

#### 6.13 Acceso de la empresa operadora a la información de los reclamos

El Sistema habilita una opción en la bandeja de trabajo asignada a la empresa operadora para que acceda de manera masiva a la información de los reclamos presentados a través del Sistema. La empresa operadora podrá exportar la información indicada en el numeral 6.2 (Traslado del problema a la empresa operadora) la cual se encuentra almacenada en la citada bandeja.

#### 6.14 Plazo de atención y solución a los problemas reportados a través del Sistema de Gestión de Usuarios por parte de las empresas operadoras

Para las categorías y subcategorías de los problemas identificados en la Primera Etapa, la empresa operadora cuenta con un plazo de tres (3) días hábiles para brindar respuesta al problema registrado a través del Sistema, a excepción de los problemas de postes y cableados en mal estado cuyo plazo es de diez (10) días hábiles. El citado plazo comprende la atención y solución efectiva del problema reportado por el usuario final.

Posteriormente, se establecerán los plazos de atención que correspondan según las demás categorías y subcategorías de los problemas que se habiliten de forma gradual a través del Sistema.

De manera excepcional, en caso el usuario final haya indicado previamente en el numeral 5.4 que la empresa operadora no le brindó el código de pedido, se incluirá un (1) día hábil adicional al plazo establecido de tres (3) días hábiles para brindar respuesta al problema reportado.

### VII. REGISTRO DEL PROBLEMA POR EL USUARIO CON APOYO DE PERSONAL DEL OSIPTEL

El usuario final puede registrar su problema con apoyo del personal de orientación del OSIPTEL, para lo cual además de la información requerida en los numerales V y 6.1 del presente Instructivo, el



Sistema genera automáticamente el registro de la información del canal de atención del OSIPTEL desde el cual se reporta el problema del usuario final. Dicha información incluye la ubicación geográfica de la oficina del OSIPTEL a nivel nacional.

## VIII. INFORMACIÓN A SER ENTREGADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS Y OTROS ASPECTOS

Las empresas operadoras deben entregar la información completa y actualizada de forma permanente a través del sistema web habilitado por el OSIPTEL cuyo detalle será provisto en el Manual de Operaciones del Sistema, a fin de facilitar de forma sencilla y ágil, la interacción en el llenado de la información por parte del usuario final. La información mínima requerida es la siguiente:

- Canales de atención  
Relación de cada uno de los canales de atención desagregados por tipo de solicitud o trámite.
- Centros de Atención y Puntos de Venta habilitados para la presentación de solicitudes o trámites
  - Relación de la ubicación geográfica de los Centros de Atención a nivel nacional
  - Relación de la ubicación geográfica de los Puntos de Venta habilitados para la presentación de solicitudes o trámites a nivel nacional
- Código de Pedido  
Nomenclatura de los códigos de pedido por tipo de solicitud o trámite.

Para el funcionamiento del Sistema se requiere trabajar con una codificación que permita identificar a la empresa operadora, el tipo de servicio, la categoría del problema, la subcategoría del problema y el Tipo de Documento de Identidad, por lo que se utilizará una codificación interna aplicable para el Sistema. La empresa operadora realiza la equivalencia de los códigos del Sistema con la codificación que utiliza al interno en sus sistemas, a fin de que interactúe de manera correcta. La equivalencia de códigos es establecida en el Manual de operaciones del Sistema de Gestión de Usuarios.

Ejemplos de codificación de tipo de servicio:

- CS01: Servicio público móvil postpago
- CS02: Servicio público móvil prepago
- CS03: Telefonía fija
- CS04: Internet fijo
- CS05: Internet móvil
- CS06: Televisión de paga
- CS07: Telefonía fija e Internet fijo
- CS08: Telefonía fija y Televisión de paga
- CS09: Internet fijo y Televisión de paga
- CS10: Telefonía fija, Internet fijo y Televisión de paga
- CS11: Telefonía fija, Internet fijo, Televisión de paga y Servicio público móvil

### OTROS ASPECTOS:

El Sistema de Gestión de Usuarios autocompletará la información en los casos que la misma haya sido previamente registrada por el usuario final.

## IX. PREVISIONES EN CASO DE CONTINGENCIAS

- En caso de indisponibilidad del Sistema de Gestión de Usuarios por problemas técnicos, de conectividad u otros, las empresas operadoras utilizarán buzones de correo electrónico habilitados previamente por el OSIPTEL. Dichos buzones se emplearán para el envío y/o recepción de los casos de problemas reportados por los usuarios finales.

El OSIPTEL comunica a la dirección de correo electrónico de las empresas operadoras, el cese de dicha indisponibilidad; a fin que las empresas operadoras reinicien la utilización del Sistema de Gestión de Usuarios.



- En caso de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora que le impida el registro de la información a través del Sistema de Gestión de Usuarios, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de su control, ésta debe ser acreditada dentro de los cuatro (04) días hábiles siguientes de producida la causa. La empresa operadora debe comunicar tal situación, a través del correo electrónico del OSIPTEL y mediante comunicación escrita.

Ante el cese de la indisponibilidad, la empresa operadora debe cumplir con regularizar el registro de la información en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contado a partir del día siguiente de finalizada la referida indisponibilidad. Si la empresa operadora no cumpliera con regularizar la remisión de la información en el plazo anteriormente establecido o si lo hubiera hecho en forma incompleta, se tiene como no presentada la misma.

A efectos de realizar las coordinaciones para las pruebas de operatividad, contingencias, entre otras que resulten necesarias con el Sistema de Gestión de Usuarios, las empresas operadoras y el OSIPTEL habilitarán en la forma y oportunidad requerida por este último las direcciones de correos electrónicos.

**X. REPORTES ESTADÍSTICOS Y BANDEJAS DE ACCESO PARA SEGUIMIENTO DEL OSIPTEL**

El Sistema contempla el desarrollo y generación de reportes estadísticos automáticos y acceso a bandejas de seguimiento especializadas para el OSIPTEL, los cuales se encuentran en el Manual de Operaciones del Sistema.

**XI. DIAGRAMA GENERAL**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS**



Elaboración: OSIPTEL

