



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00002-2021-GG/OSIPTEL

Lima, 4 de enero de 2021

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

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Resolución presentado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario y la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, que tiene por objeto disponer la publicación para comentarios de los Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas;
- (ii) El Informe Nº 057-DAPU/2020 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario, que sustenta el proyecto al que se refiere el numeral precedente y recomienda su publicación para comentarios; con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 127-2016-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 048-2017-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 051-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 266-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 170-2020-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo Nº 290-2020-CD/OSIPTEL.

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

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 209-2020-CD/OSIPTEL emitida el 30 de diciembre de 2020, se aprobó la modificación del Reglamento de Reclamos, a fin que, entre otros, respecto de los canales de presentación personal, telefónico o página web, las empresas operadoras deban implementar lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario y evitar la participación de terceros ajenos al procedimiento de reclamo con mala fe procesal;

Que, previamente, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 171-2020-CD/OSIPTEL¹, que aprobó la publicación para comentarios de la modificación descrita en el párrafo precedente, se encargó a la Gerencia General del OSIPTEL, la aprobación de

¹ Publicada el 25 de noviembre de 2020.





los lineamientos que deben considerar las empresas operadoras para la validación de la condición de abonado o usuario, en la presentación de reclamos, recurso de apelación y quejas;

Que, mediante Resolución N° 315-2020-GG/OSIPTTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 5 de diciembre de 2020, se dispuso la publicación para comentarios, en la página web del OSIPTTEL, el Proyecto de Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas;

Que, las empresas operadoras América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. presentaron sus comentarios al referido proyecto;

Que, cumpliendo con las funciones y objetivos que corresponden al OSIPTTEL conforme al marco legal antes reseñado, es pertinente aprobar los Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas;

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

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar los “Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas”.

Artículo Segundo.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano. Asimismo, disponer que la presente Resolución, el Informe de Vistos, la Matriz de Comentarios y los Lineamientos mencionados en el artículo precedente, sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y publíquese,

DAVID VILLAVICENCIO FERNANDEZ
GERENTE GENERAL (E)





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

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

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

Los lineamientos para la validación de la condiciones de abonado o usuario también se aplican inclusive para aquellos reclamos, recursos de apelación o quejas ingresadas por el Libro de Reclamaciones de las empresas operadoras.

En estos casos, la empresa operadora que advierta que el reclamo, la queja o el recurso no cumple con los presupuestos exigidos para su presentación, otorga al abonado o usuario el plazo de tres (03) días hábiles a fin de que acredite su condición de abonado o usuario en el procedimiento de reclamo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 del citado Reglamento.

2. CANAL PERSONAL (PRESENCIAL)

Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora realiza la verificación biométrica de su huella dactilar o solicita la exhibición del documento nacional de identidad –DNI, comparando dicha información con su registro de abonados.

En caso que el abonado del servicio sea una persona jurídica, la empresa operadora debe requerir a su representante legal: **(i)** la exhibición de la vigencia de poder respectiva, y **(ii)** la exhibición de su documento legal de identificación o la verificación biométrica de su huella dactilar. La vigencia de poder no es exigible en aquellos casos en los cuales el representante se encuentre previamente registrado en los sistemas de la empresa operadora.

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

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

- i) **Prepago.-** Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, y **b)** monto de última recarga.

Para una validación exitosa de la condición de usuario del servicio prepago se requiere que cumpla con la exhibición del documento de legal





de identidad o verificación biométrica y brinde una (1) respuesta correcta como mínimo.

ii) **Postpago.-** Se solicita la exhibición o copia del último recibo del servicio, y solo en caso no cuente con dicho documento, se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **y c)** dirección de facturación.

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

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

3. CANAL TELEFÓNICO

Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora solicita que se indique el número documento legal de identidad del abonado y la fecha de emisión de dicho documento, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** nombre del padre, **b)** nombre de la madre, **c)** lugar de nacimiento, y/o **d)** fecha de nacimiento,

Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento de identidad y la fecha correcta de su emisión, así como que ambas preguntas de la validación sean contestadas de forma correcta.

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

i) **Prepago.-** Se realiza las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, y **b)** monto de última recarga,

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio prepago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, una (1) respuesta correcta como mínimo.

ii) **Postpago.-** Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, y **c)** dirección de facturación.

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

4. CANAL WEB

Para validar la condición de abonado nacional la empresa operadora solicita que se indique el número documento de identidad del abonado y la fecha de emisión de dicho documento, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** nombre del padre, **b)** nombre de la madre, **c)** lugar de nacimiento, y **d)** fecha de nacimiento.

Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número correcto del documento de identidad y la fecha correcta de su emisión, así como ambas respuestas sean contestadas de forma correcta.





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

i) **Prepago.-** Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, y **b)** monto de última recarga

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio prepago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, una (1) respuesta correcta como mínimo.

ii) **Postpago.-** Se requiere la respuesta de las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, y **c)** dirección de facturación.

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

5. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante las preguntas que no respondió correctamente, o los documentos que no presentó o exhibió, de ser el caso; así como, que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda.

DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- Vigencia

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

