

## ANEXO 1

### Resolución N° 00004-2021-TRASU-SP/OSIPTEL

#### Listado de medios probatorios a ser considerados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en la tramitación de las quejas

##### **Medios probatorios que deben ser remitidos por las empresas operadoras:**

##### **1. Formulario de reclamo**

Documento que acredita el inicio de procedimiento de reclamo, donde se detalla la insatisfacción del usuario.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Nombres y apellidos completos del usuario o razón social
- ✓ Número del documento legal de identificación del usuario
- ✓ Servicio objeto del reclamo
- ✓ Número o código del servicio o del contrato de abonado
- ✓ Motivo del reclamo y solicitud concreta
- ✓ Firma del usuario o del representante
- ✓ En los reclamos en los que se cuestione un monto del recibo, debe contener la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que se cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo
- ✓ Código o número del reclamo
- ✓ Dirección del domicilio
- ✓ Dirección electrónica (en caso autorice el reclamante este medio de notificación)
- ✓ Fecha de presentación

##### **2. Resolución de primera instancia**

Documento a través del cual la empresa operadora emite pronunciamiento sobre el reclamo presentado por el usuario.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número de la resolución
- ✓ Código del reclamo
- ✓ Nombres y apellidos completos del usuario o razón social
- ✓ Dirección señalada en el formulario de reclamo
- ✓ Número o código del servicio o del contrato de abonado
- ✓ Fecha de emisión
- ✓ Sentido de la resolución
- ✓ Firma del representante de la empresa operadora

##### **3. Constancia de notificación electrónica (constancia de recepción)**

Documento que acredita la entrega de la resolución emitida por la empresa operadora al correo electrónico autorizado por el reclamante en el formulario de reclamo. Asimismo, en el documento debe constar la confirmación de recepción del envío del correo.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Dirección electrónica del reclamante
- ✓ Fecha y hora de la notificación
- ✓ Fecha y hora de la constancia de recepción de la notificación
- ✓ Código o número del reclamo
- ✓ Número de resolución a notificarse

#### **4. Constancia de notificación bajo puerta**

Documento que acredita que la empresa operadora entregó la resolución que da respuesta al reclamo.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Código o número del reclamo
- ✓ Numero de resolución a notificarse
- ✓ Dirección del domicilio donde se realiza la notificación
- ✓ Nombre y apellidos completos del reclamante
- ✓ Razón social de ser persona jurídica
- ✓ Fecha y hora en que se realizó la primera visita (se incluirá este dato sólo en caso que se realice una segunda visita)
- ✓ Fecha y hora aproximada en que se realizará la segunda visita (se incluirá este dato sólo en caso que se realice una segunda visita)
- ✓ Negativa a recibir cargo en primera visita (sólo se incluirá este dato en caso que la persona se niegue a recibir el cargo de notificación)
- ✓ Fecha y hora de la notificación
- ✓ Colindantes derecha e izquierda
- ✓ Datos adicionales, en caso de no contar con colindantes
- ✓ Características de fachada
- ✓ Nombre y apellidos completos, tipo y número del documento legal de identificación y firma del notificador

En caso no haber podido concretarse la notificación a la dirección del domicilio señalada en el reclamo debido a que es inexistente o incompleta, la empresa operadora deberá elevar el documento que acredite que no se logró concretar dicha notificación.

En caso no haber podido concretarse la notificación al correo electrónico señalado en el formulario de reclamo, la empresa operadora deberá elevar el documento que acredite el envío y la no recepción del mismo.

#### **5. Constancia de notificación personal (tercero / reclamante)**

Documento que acredita que la empresa operadora cumplió con entregar la resolución emitida de la empresa operadora.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Código o número del reclamo
- ✓ Numero de resolución a notificarse
- ✓ Dirección del domicilio donde se realiza la notificación
- ✓ Nombre y apellido del reclamante
- ✓ Razón social de ser persona jurídica
- ✓ Fecha y hora de la notificación
- ✓ Fecha y hora en que se realizó la primera visita (se incluirá este dato sólo en caso que se realice una segunda visita)
- ✓ Fecha y hora aproximada en que se realizará la segunda visita (se incluirá este dato sólo en caso que se realice una segunda visita)
- ✓ Nombre, apellido, tipo, número de documento legal de identificación y firma de la persona que recibe notificación
- ✓ Relación con el reclamante de persona que recibe notificación
- ✓ Nombre y apellidos completos, tipo y número del documento legal de identificación y firma del notificador

En caso no haber podido concretarse la notificación a la dirección del domicilio señalada en el reclamo debido a que es inexistente o incompleta, la empresa operadora deberá elevar el documento que acredite que no se logró concretar dicha notificación.

En caso no haber podido concretarse la notificación al correo electrónico señalado en el formulario de reclamo, la empresa operadora deberá elevar el documento que acredite el envío y la no recepción del mismo.

## **6. Histórico de cortes y reactivaciones**

Documento que permite evaluar si se registraron suspensiones y/o cortes, desde la activación del servicio, que pudieran haber afectado la continuidad de la prestación.

En caso corresponda remitir el documento por un período determinado, deberá especificarse dicho período.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Fecha y hora de ejecución de la suspensión y/o corte
- ✓ Fecha y hora de reactivación
- ✓ Motivo de la suspensión y/o corte

Cabe precisar que, dicho documento también debe incluir las suspensiones del servicio a solicitud del abonado; es decir, la suspensión temporal, suspensión por robo de equipo, suspensión por pérdida de equipo, entre otros.

## **7. Histórico de estado de cuenta**

Documento que contiene toda la información sobre los recibos facturados, desde la activación del servicio; asimismo, registra de manera sistemática los pagos que realiza el abonado y demás cobros que efectúa la empresa operadora, durante la prestación del servicio.

En caso corresponda remitir el documento por un período determinado, deberá especificarse dicho período.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Tipo de documento o transacción realizada
- ✓ Número del documento con el que se realiza el cobro (puede ser el recibo, nota de débito, boleta de venta, entre otros)
- ✓ Monto facturado
- ✓ Fecha de emisión del documento a través del cual se requiere el pago
- ✓ Fecha de vencimiento del documento a través del cual se requiere el pago
- ✓ Número del documento con el que se realizó el pago, con identificación del recibo o documento pagado, cuando corresponda
- ✓ Fecha de pago del recibo o documento
- ✓ Número del documento con el que se realizó el ajuste, con identificación del recibo o documento a ajustar
- ✓ Saldo pendiente

## **8. Histórico de reclamos**

Documento que permite evaluar los reclamos presentados por el abonado, desde la activación del servicio.

En caso corresponda remitir el documento por un período determinado, deberá especificarse dicho período.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número de servicio o código de abonado
- ✓ Fecha de presentación del reclamo

- ✓ Código de reclamo
- ✓ Materia de reclamo; en caso de facturación debe incluirse el número de recibo, fecha de emisión y monto reclamado
- ✓ Motivo de reclamo
- ✓ Resultado del reclamo
- ✓ Fecha de apelación o queja, cuando corresponda
- ✓ Estado del reclamo e instancia que resuelve

#### **9. Historial de comunicaciones o atenciones**

Documento que permite conocer las interacciones del usuario, abonado, o cualquier persona que solicita la contratación de un servicio público de telecomunicaciones con la empresa operadora a través de los canales de atención que tenga disponibles, en un periodo determinado.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Tipo y número de documento legal de identificación o nombre y apellidos completos del usuario, abonado o persona que solicita la contratación de un servicio público de telecomunicaciones
- ✓ Número del servicio o código de abonado, de ser el caso
- ✓ Periodo de búsqueda del historial
- ✓ Código de interacción
- ✓ Fecha de la interacción
- ✓ Canal empleado
- ✓ Detalle de la interacción
- ✓ Nombre del asesor, de corresponder

#### **10. Histórico de pedidos**

Documento que permite evaluar cuáles han sido las solicitudes que el abonado ha formulado desde la fecha de activación respecto a las condiciones de prestación y/o contratación del servicio.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número del servicio o código de abonado
- ✓ Periodo de consulta, de ser el caso
- ✓ Código de pedido asignado a la solicitud formulada por el abonado
- ✓ Detalle de la solicitud formulada
- ✓ Medio por el cual fue realizada la solicitud
- ✓ Fecha en que fue formulada la solicitud
- ✓ Fecha de ejecución de la solicitud
- ✓ Estado de la solicitud

#### **11. Audio de reclamo, recurso de apelación o queja**

Grabación que contiene la comunicación entre el reclamante y el representante de la empresa operadora, de cuya reproducción se evidencia la materia de reclamo, apelación o queja solicitada por el usuario, la fecha en que solicitó el registro del reclamo, apelación o queja y el código del reclamo, apelación o queja asignado.

### **Medios probatorios que deben ser remitidos por los usuarios:**

#### **12. Captura de pantalla de la página web de la empresa operadora**

Documento que acredita las dificultades que afrontó el usuario al momento de interponer el reclamo, recurso de apelación o queja o acceder al expediente a través de la página

web de la empresa operadora. Dicho documento deberá ser remitido por el reclamante con la finalidad de verificar lo alegado por éste.

**13. Captura de pantalla del aplicativo de la empresa operadora**

Documento que acredita las dificultades que afrontó el usuario al momento de realizar el pago del monto que no es materia de reclamo a través del aplicativo de la empresa operadora. Dicho documento deberá ser remitido por el reclamante con la finalidad de verificar lo alegado por éste.

**14. Carta de cobranza o recibo a través del cual se le está requiriendo dicho monto**

Documento que acredita la exigencia del pago del importe reclamado por parte de la empresa operadora. Dicho documento deberá ser remitido por el reclamante con la finalidad de verificar lo alegado por éste.