

## ANEXO 2

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

MATRIZ DE MEDIOS PROBATORIOS A SER REMITIDOS POR LOS OPERADORES Y LOS USUARIOS, **SEGÚN LA TRANSGRESIÓN<sup>1</sup>**



TRANSGRESIÓN	DOCUMENTOS
<p>1. Cuando el operador no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde (no contestación oportuna al reclamo)</p>	<p>Corresponde al <b>operador</b> remitir los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de reclamo</li> <li>• Resolución de primera instancia</li> <li>• Constancia de notificación (electrónica, bajo puerta o personal)</li> </ul>
<p>2. Suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo</p>	<p>Corresponde al <b>operador</b> remitir los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Histórico de estado de cuenta</li> <li>• Histórico de cortes y suspensiones</li> <li>• Histórico de reclamos</li> </ul>
<p>3. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja vía telefónica</p>	<p>Corresponde al <b>operador</b> remitir los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historial de comunicaciones o atenciones</li> <li>• Histórico de reclamos</li> <li>• Audio de reclamo, apelación o queja</li> <li>• Histórico de pedidos</li> </ul>
<p>4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja vía presencial</p>	<p>Corresponde al <b>operador</b> remitir los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historial de comunicaciones o atenciones</li> <li>• Histórico de reclamos</li> <li>• Histórico de pedidos</li> </ul>
<p>5. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja vía web</p>	<p>Corresponde al <b>usuario</b> remitir el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de la página web del operador</li> </ul>
<p>6. Por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja vía presencial</p>	<p>Corresponde al <b>operador</b> remitir los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historial de comunicaciones o atenciones</li> <li>• Histórico de reclamos</li> <li>• Histórico de pedidos</li> </ul>
<p>7. Por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja vía telefónica</p>	<p>Corresponde al <b>operador</b> remitir los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historial de comunicaciones o atenciones</li> <li>• Histórico de reclamos</li> <li>• Histórico de pedidos</li> </ul>
<p>8. Por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo vía web</p>	<p>Corresponde al <b>usuario</b> remitir el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capturas de pantalla del aplicativo del operador</li> </ul>

<sup>1</sup> El listado de medios probatorios es aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones.

**ANEXO 2**

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

MATRIZ DE MEDIOS PROBATORIOS A SER REMITIDOS POR LOS OPERADORES Y LOS USUARIOS, **SEGÚN LA TRANSGRESIÓN<sup>1</sup>**

TRANSGRESIÓN	DOCUMENTOS
9. Por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo vía presencial	Corresponde al <b>operador</b> remitir los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Historial de comunicaciones y atenciones</li><li>• Histórico de estado de cuenta</li></ul>
10. Por requerimiento de pago del monto reclamado al momento de la interposición del reclamo	Corresponde al <b>usuario</b> remitir el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"><li>• Carta de cobranza o recibo a través del cual se le está requiriendo dicho monto</li></ul>
11. Por no permitir el acceso al expediente virtual	Corresponde al <b>usuario</b> remitir el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"><li>• Captura de pantalla de la página web del operador</li></ul>

<sup>1</sup> El listado de medios probatorios es aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones.