



CGR-3033/2024-JRU

Lima, 16 de septiembre de 2024

Señores

**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN  
TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL**

Calle de la Prosa N° 136 – San Borja

Presente. –

Atención : Tatiana Mercedes Piccini Antón  
Directora de Atención y Protección del Usuario

Referencia : Documento Soporte N° 001-2024/DAPU

Asunto : Comentarios Preliminares a la Consulta Pública Temprana sobre la problemática de la atención de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Estimados señores:

Por medio de la presente, nos dirigimos a ustedes en representación de Entel Perú S.A. (“**Entel**”), para hacer llegar nuestros comentarios referida a la Consulta Pública Temprana referida a la **problemática de la Atención de los Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**, detallada en el Documento Soporte N° 001-2024/DAPU.

En primer lugar, queremos reconocer el esfuerzo y la iniciativa de OSIPTEL al convocar este proceso de consulta, con el objetivo de revisar y mejorar los procedimientos actuales en la gestión de reclamos. Estamos convencidos de que esta es una primera oportunidad clave para continuar avanzando en la mejora de los mecanismos de atención a los usuarios, a fin de ofrecer un servicio más eficiente, transparente y alineado con las expectativas de los abonados (en adelante indistintamente “**usuarios**”).

Asimismo, es importante destacar que desde ENTEL compartimos el compromiso con la calidad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios. En ese sentido, nos parece fundamental que esta revisión integral del procedimiento de reclamos, regulada por el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones<sup>1</sup> (en adelante, “**Reglamento de Reclamos**”) al mismo tiempo considere los desafíos operativos y

---

<sup>1</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

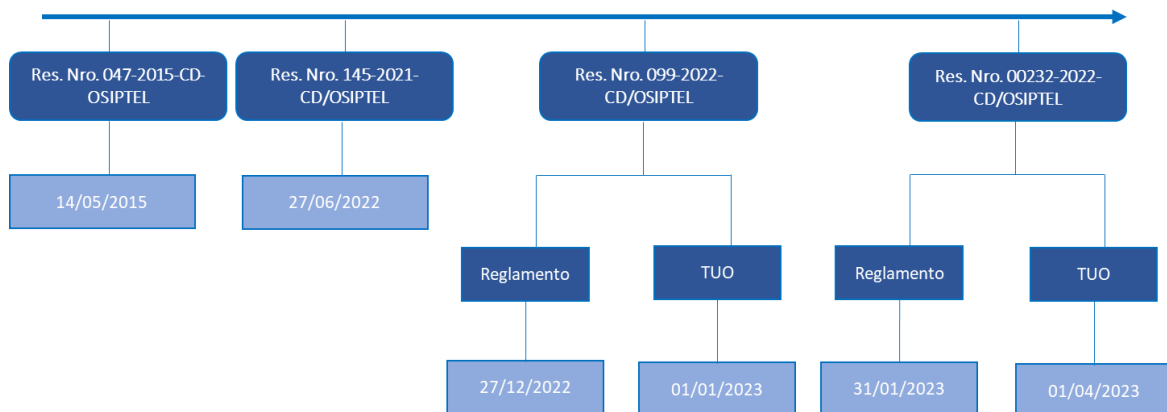


regulatorios que enfrentamos como industria, los cuales han sido ampliamente documentados a través de las diversas instancias de supervisión y evaluación de OSIPTEL. En tal sentido, sin perjuicio de nuestras respuestas puntuales a cada una de las preguntas, a continuación, presentamos los siguientes comentarios preliminares:

### Comentarios Preliminares:

- 1) Claridad del Reglamento de Reclamos:** Es importante que se tenga en cuenta que, aunque el Reglamento de Reclamos de Osiptel ha sido útil para establecer procedimientos de atención, aún existen áreas donde los usuarios enfrentan dificultades para comprender el procedimiento, lo que sugiere la necesidad de realizar los ajustes razonables en su contenido.

#### Línea de tiempo del Reglamento de reclamos



- 2) Enfoque en la experiencia del usuario:** La percepción de los usuarios sobre el procedimiento actual de reclamos es tan importante como los resultados. Incluir medidas que no solo resuelvan el reclamo, sino que también hagan el proceso más comprensible y menos frustrante, mejorará la relación entre usuarios, empresas y el Osiptel.
- 3) Importancia de la capacitación y educación del usuario:** Finalmente, es sumamente importante capacitar a los usuarios en cómo utilizar adecuadamente las herramientas digitales y conocer sus derechos, lo que contribuiría a un proceso más fluido, menos complejo y, sobre todo más eficiente.

Con relación a las preguntas planteadas en el Documento Soporte N° 001-2024/DAPU, damos respuesta a continuación:



## I. Problemática sobre el cumplimiento de plazos

1. ¿Considera que los plazos de atención y requisitos para la presentación de reportes, reclamos, recurso de apelación y queja, definidos en el Reglamento de Reclamos podrían estar afectando la oportunidad y efectividad del procedimiento de atención de reclamos? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.

Al respecto, debemos señalar que es innegable que el plazo y los requisitos para presentar un reclamo constituyen factores importantes para la atención de éstos. En ese sentido, en referencia a los plazos de atención, precisamos lo siguiente:

### 1) Plazo de atención de averías:

El plazo actual de 24 horas para la atención de averías reportadas por los usuarios podría estar afectando la calidad de la solución que las empresas operadoras ofrecen a los usuarios. Si bien la normativa permite tener un plazo de 48 horas para la atención de reportes por problemas de calidad y avería, de forma excepcional<sup>2</sup>, mantenerla como regla general permitirá a las empresas atender los problemas de calidad de manera más efectiva, evitando respuestas apresuradas que podrían derivar en reclamos adicionales. Sobre todo si las averías reportadas son las “percibidas por los usuarios”, es decir, en la operativa, dependemos de la percepción de los usuarios para atender el inconveniente reportado en el plazo legal.

Asimismo, es importante tener en cuenta que la mayoría de los usuarios no se ubican en el domicilio o lugar de donde se reporta la incidencia al momento de la visita por distintas causales, por ejemplo, el trabajo; por lo que es necesario, respetar la decisión del abonado en los casos que una fecha exacta o reprogramación de la visita técnica. En ese sentido, consideramos que dicha decisión debe primar, de lo contrario, podríamos estar ante casos que la empresa operadora visita el domicilio del cliente, pero éste no se encuentra o no puede dar conformidad a la solución. En consecuencia, proponemos la siguiente redacción que modifique el actual **artículo 50 del Reglamento de Reclamos**:

---

#### <sup>2</sup> Artículo 51.- Ampliación del plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería

En los reportes correspondientes a los servicios fijos el plazo para atender el reporte **puede extenderse por un (1) día calendario adicional**, siempre que el usuario no se haya encontrado durante la visita realizada por la empresa operadora; y, debido a ello, no se resolvió el problema del servicio.

En la referida visita, la empresa operadora debe dejar un aviso indicando la fecha y hora en la que se realizó, así como la fecha y hora en la que se realiza la nueva visita. Adicionalmente, indica un número telefónico al cual el usuario pueda comunicarse para coordinar la nueva visita. La mencionada constancia debe adjuntarse al expediente correspondiente, de ser el caso.



#### **Artículo 50.- Plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería**

La empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería en un plazo máximo de dos (2) días calendario.

En caso de que se requiera una visita técnica, dentro del plazo anterior, el usuario tendrá el derecho de solicitar su reprogramación de manera expresa. La empresa operadora deberá aceptar dicha solicitud y coordinar con el cliente una nueva fecha, la cual debe ser formalmente registrada e informada al cliente. Si la nueva fecha de reprogramación excede el plazo de dos (2) días calendario, no se generará ni tramitará el reclamo de primera instancia, siempre y cuando la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del usuario respecto a la nueva fecha.

La solución favorable al usuario del reporte debe ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad del usuario a la solución efectuada y la calificación de la atención.

La empresa operadora que no cuente con la conformidad del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo establecido, genera automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tiene el mismo código asignado al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería.

A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora está obligada a la formación del expediente correspondiente, conforme a las reglas establecidas en el artículo 29.

## **2) Validaciones de identidad:**

Respecto de los requisitos y validaciones para la presentación de reclamos, éstos deben mantenerse a fin de no abrir las puertas a posibles tramitadores; sin perjuicio de las propuestas de mecanismos de validación adicionales que puedan proponer las empresas operadoras.

En efecto, el establecimiento de un proceso de verificación para que solo el abonado del servicio móvil pueda registrar el reclamo, apelación o queja ha constituido un hito de suma importancia en el procedimiento de reclamos establecido por el organismo regulador, toda vez que disminuyó notablemente la presencia de sendas personas que de manera inescrupulosa interponían reclamos con el único objeto de no cancelar el recibo, esto es, aprovechándose de esta forma del procedimiento de reclamos en perjuicio de las empresas operadoras y del OSIPTEL quienes han tenido que colocar mayor presupuesto para atender *falsos reclamos*.

De igual manera, es importante evaluar las medidas implementadas por las otras operadoras a fin de alinear dichas medidas y que sean aplicables de forma conjunta por todas las empresas operadoras, en este caso el código OTP implementado por la empresa América Móvil SAC.



2. Actualmente contamos con plazos de 3, 15 y 20 días hábiles para que las empresas operadoras resuelvan los reclamos. ¿Considera adecuado contar con plazos distintos en función a los tipos de materias reclamables o solo debería existir un único plazo?

Consideramos idóneo ampliar el plazo de atención, en particular, para los reclamos de calidad y portabilidad, a fin de poder realizar todas las validaciones y pruebas necesarias. El plazo actual de 3 días hábiles para reclamos relacionados con la calidad del servicio y portabilidad, según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, ha demostrado ser insuficiente en muchos casos, dado que la naturaleza técnica de los problemas a menudo requiere una revisión detallada del incidente reportado o la coordinación con otras empresas operadoras.

Por lo tanto, nuestra recomendación es modificar el plazo mínimo del artículo 58 del actual Reglamento de Reclamos. El plazo mínimo de 5 días hábiles para la atención de reclamos permitiría a las empresas operadoras manejar adecuadamente las investigaciones internas, los medios probatorios y resolver los problemas con mayor precisión. Este plazo no solo aseguraría que se tome en cuenta la complejidad del reclamo, sino que también reduciría la tasa de apelaciones, dado que muchas de las apelaciones fundadas se derivan de decisiones apresuradas en primera instancia. En su defecto, dar la posibilidad de que la empresa operadora amplíe el plazo por tres (03) días adicionales conforme, actualmente, se establece este derecho a la administración pública en caso de caducidad del procedimiento administrativo sancionador. Lo señalado es importante, toda vez que existen casos especiales en los que son necesarios contar con un plazo razonable para determinar tanto la causa como la solución del problema o inconveniente con la finalidad que no ocurra de nuevo; y con ello también satisfacer la pretensión del usuario quién necesita conocer qué ocurrió con su servicio. Por lo que, proponemos que la empresa operadora podrá ampliar el plazo en tres (03) días adicionales, notificando previamente de dicha decisión al abonado para que tome en cuenta dicha decisión.



Modificar de 3 a 5 días hábiles el plazo mínimo para resolver los reclamos y mantener el plazo de 15 y 20 días hábiles, según corresponda. En ese sentido, proponemos la siguiente redacción que modifique el actual **artículo 58 del Reglamento de Reclamos**:

**Artículo 58.- Plazos de resolución de los reclamos**

Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora son resueltos en los siguientes plazos máximos:

1. Hasta en **cinco (5) días hábiles**, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:

- a. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio.
- b. Falta de servicio.
- c. Baja o suspensión del servicio no solicitada.
- d. Portabilidad.
- e. Falta de entrega de recibos, facturación detallada (llamadas salientes) o llamadas entrantes.

2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:

- a. Recargas.
- b. Instalación, activación o traslado del servicio.

3. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los **reclamos por facturación y cobro** y en los demás casos.

**Estos plazos máximos podrán ser ampliados de manera excepcional, como máximo por tres (3) días hábiles, debiendo la empresa operadora emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento.**

Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se aplica el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se rigen por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.

## II. Problemática sobre la alta tasa de apelaciones declaradas fundadas

3. ¿Considera que la alta tasa de apelaciones declaradas fundadas en temas de fondo revela que en la primera instancia (empresas operadoras) no se estaría evaluando adecuadamente la pretensión de los usuarios? ¿Incluir una etapa de reconsideración al procedimiento de reclamos permitiría solucionar a la empresa operadora en menor tiempo el reclamo del usuario? ¿Qué incentivos deberían definirse para que en la primera instancia (empresas operadoras) se resuelva los problemas de los usuarios? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.

No sería completamente cierto que la alta tasa de apelaciones fundadas en temas de fondo revele que las empresas operadoras no evalúan adecuadamente la pretensión de



los usuarios en primera instancia. Si bien el porcentaje de apelaciones fundadas podría indicar errores en la evaluación inicial, es importante destacar que en segunda instancia, el TRASU, se evalúan no solo los temas de fondo, sino también aspectos procesales que pueden influir en el resultado del procedimiento. Por ejemplo, el incumplimiento de plazos para la elevación de recursos o la inadecuada tramitación de apelaciones y quejas por errores involuntarios.

Asimismo, consideramos que en ocasiones el OSIPTEL no toma en cuenta todos los medios probatorios presentados por las empresas operadoras, lo que puede afectar el análisis final del caso en primera instancia. La carga probatoria y la evaluación de la documentación puede ser limitada, lo que podría dar una percepción errónea de que las empresas operadoras no realizaron una evaluación adecuada.

Adicional a ello, hay que considerar que existen materias como el tema de uso prohibido que por seguridad ciudadana, las empresas operadoras no pueden emitir pronunciamiento, siendo el TRASU el indicado de evaluar si corresponde o no amparar la pretensión del abonado; por lo que para estos casos sería necesario definir cuál es el procedimiento que podrían optar las empresas operadoras para evitar elevar o aplicar el SARA.

Es importante mencionar que la actuación probatoria del TRASU puede establecer un estándar difícil de alcanzar para las empresas operadoras en procedimientos que son numerosos. Un ejemplo sería solicitar una pericia dactiloscópica para acreditar la firma en un mecanismo de contratación. Esto no implica que el caso haya sido resuelto correctamente con las pruebas documentales generadas por la empresa. Sin embargo, el TRASU, al considerar que no se adjuntó un medio probatorio previamente no requerido, puede declarar fundado el recurso de apelación, sin haber solicitado antes dicho medio probatorio a la empresa operadora, en aplicación del principio de verdad material.

➤ **Respecto de la etapa de reconsideración en el procedimiento de reclamos:**

La inclusión de una **etapa de reconsideración** en el procedimiento de reclamos también permitiría que la empresa operadora revise el reclamo desde otro punto de vista, gracias a la **prueba nueva** proporcionada por el usuario que, en principio, no fue considerada o actuada en la evaluación inicial, sin embargo, este escenario deberá ser evaluado en función la complejidad que supone poner en práctica esta etapa tanto para los usuarios como para las empresas operadoras a nivel de **implementación sistematizada y técnica**. **Además, consideramos sumamente importante que, en tanto corresponda, se tenga presente definir claramente cuándo estamos ante una “prueba nueva” o no, para evitar confusiones posteriores por parte de los abonados; de la misma manera, el OSIPTEL debe tener en cuenta que la “nueva prueba” es un requisito de admisibilidad que deberá cumplir la parte que interpone el recurso.**

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se presenta una nueva prueba, la empresa tendría la oportunidad de revisar el reclamo bajo una nueva perspectiva, lo que puede llevar a



una resolución final a entera satisfacción del usuario. En tanto exista una etapa de reconsideración, esta permitiría:

### 1) Analizar de nuevo el contexto del reclamo:

Al integrar la nueva prueba sobre aspectos que se habrían omitido evaluar en la primera instancia permitiría a la empresa operadora reconsiderar su postura inicial, es decir, en función de las nuevas pruebas aportadas por el usuario o de los medios probatorios que la propia empresa operadora pudo haber recolectado durante en el trámite de la reconsideración.

### 2) Principio de verdad material:

El Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante “**TUO de la LPAG**”), en su numeral 1.11 del IV del Título Preliminar menciona el principio de verdad material de la siguiente manera:

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

Así, podemos destacar cómo este principio otorga a las autoridades (y, en este caso, a las empresas operadoras en la etapa de reconsideración) la facultad de investigar de oficio y evaluar nuevas pruebas para garantizar una decisión justa y alineada con los hechos.

### 3) Reducción de apelaciones innecesarias

Al permitir que la empresa revise el caso con nueva prueba, se reduciría la necesidad de que el reclamo sea escalado a una segunda instancia ante OSIPTEL. Si la empresa resuelve el reclamo en esta etapa de reconsideración, el usuario podría evitar los costos y la demora de una apelación, y la empresa operadora podría resolver los sin necesidad de llegar a una instancia superior. Esto beneficia a ambas partes (Empresa Operadora, Osipitel y al Usuario).

La inclusión de una **etapa de reconsideración** podría ser beneficiosa en algunos casos, no obstante, reiteramos que, incluir este recurso administrativo de reconsideración siempre se debe tener como referencia la carga asumida por usuarios (**prueba nueva**) como por las empresas operadoras a nivel de implementación técnica y sistematizada.



➤ **Respecto de los incentivos para mejorar la resolución en primera instancia:**

A modo de ejemplo, tenemos:

**1) Aplicación de Soluciones Anticipadas de Reclamos (SAR):** Las empresas que utilicen mecanismos de soluciones anticipadas antes de la formalización del reclamo deberían recibir incentivos. Esto no solo reduce la carga de reclamos, sino que mejora la percepción del usuario sobre la rapidez y eficiencia de la empresa en la resolución de problemas.

**2) Evaluación de desempeño vinculada a sanciones y beneficios:** OSIPTEL podría vincular el desempeño de las empresas en la resolución de reclamos en primera instancia a sanciones. Por ejemplo, las empresas que resuelvan un mayor porcentaje de reclamos en primera instancia y con bajo nivel de apelaciones podrían acceder a reducciones en sanciones u otros beneficios regulatorios.

OSIPTEL, en su facultad de regulación y supervisión del sector de telecomunicaciones, podría establecer mecanismos de incentivo basados en la aplicación de atenuantes de responsabilidad para reducir los reclamos de usuarios, los cuales pueden estar definidos en el Reglamento General de Fiscalización como **norma especial**.

**3) Ranking de atención de reclamos:** Se podría continuar promoviendo el ranking de desempeño de la atención de reclamos, sin embargo, es importante que los KPI's y las fuentes de información que sirven de insumos para evaluar cada una de las dimensiones se desarrollen con reglas claras y explicadas, con el fin de que las empresas adecúen su plan de acción teniendo como referencia también a la metodología utilizada por OSIPTEL.

Adicional a ello, debería evaluarse y considerarse como parte del ranking de reclamos la cantidad de reclamos que tiene la empresa operadora en función tanto a la participación del mercado y la modalidad de servicio, toda vez que, una empresa operadora con mayor participación de mercado, pero menos reclamos es un indicador que no solo busca respetar las normas u obligaciones regulatorias sino también que está orientada a brindar una mejor experiencia al usuario. En esa línea, una empresa operadora con más clientes o abonados con servicios postpago implica que tenga reclamos por facturación del servicio en comparación con una empresa con un índice menor de clientes postpago.

Finalmente, dado que el documento de soporte señala que las empresas operadoras presentan dificultades en algunos casos para resolver los reclamos dentro de los plazos, especialmente en temas que requieren una revisión técnica detallada, ello justifica la necesidad de emplear vías no regulatorias que también generan incentivos.

4. Teniendo en cuenta que los accesos virtuales a los expedientes de reclamos de los usuarios no son plenamente funcionales ¿Considera que se deberían realizar ajustes y/o precisiones en el Reglamento de Reclamos a fin de mejorar la trazabilidad de la información de los reclamos, apelaciones y quejas? Precise una explicación y/o las características de su alternativa de solución.



No consideramos que por el momento se deban hacer ajustes y/o precisiones en el Reglamento de Reclamos a fin de mejorar la trazabilidad de la información de los reclamos, apelaciones y quejas, a través de los accesos virtuales.

5. Teniendo en cuenta las actuales condiciones normativas ¿Considera que el Osiptel podría adoptar medidas que incentiven el compromiso voluntario de las empresas operadoras para mejorar la funcionalidad de los accesos virtuales? En caso sea así, señale qué medidas se podrían adoptar y si estas son sustitutas de las medidas regulatorias. Precise cuáles serían estas medidas.

Las condiciones normativas actuales podrían permitir que OSIPTEL adopte medidas **no regulatorias** que incentiven a las empresas operadoras a comprometerse voluntariamente a mejorar la funcionalidad de los accesos virtuales. Estas medidas pueden actuar de manera complementaria a las regulaciones y fomentar una mejora en los servicios prestados a los usuarios.

- 1) **Reconocimientos públicos y ranking de desempeño:** OSIPTEL podría continuar con los ranking publicados periódicamente, siempre que se especifique claramente la metodología de medición de cada uno de los KPIs o fuentes de información que sirve de insumo para cada dimensión.
- 2) **Premios a la innovación en atención al cliente:** OSIPTEL también podría otorgar un premio a la empresa que destaque por innovar en la atención al cliente, especialmente en la gestión de reclamos y en sus accesos virtuales

No obstante a lo señalado, se debería incentivar tener menos reclamos, esto es, que el cliente no llegue a un procedimiento de reclamos, por lo tanto, deberían crearse incentivos para aquellas empresas que implementen soluciones para que no ocurra reclamos; como por ejemplo, una **aplicación diferenciada de la regulación**.

### III. Problemática sobre la alta incidencia de supuestos tramitadores con mala fe procesal

6. Considerando que muchos usuarios se ven perjudicados con los supuestos de tramitadores de mala fe, ¿considera que se debería realizar una modificación normativa que permita abordar esta problemática? ¿Cuál sería la propuesta y por qué? Indique y sustente las características de su propuesta.

Sí, consideramos que debería realizarse una modificación normativa para abordar la problemática de los tramitadores de mala fe, ya que estas prácticas perjudican tanto a los usuarios como a las empresas operadoras y sobrecargan innecesariamente el sistema de resolución de reclamos (incluyendo las elevaciones).



La propuesta debería consistir en introducir mecanismos que permitan identificar, sancionar y prevenir la presentación de reclamos malintencionados. En primer lugar, sería necesario plantear un sistema que identifique patrones sospechosos, como la presentación reiterada de reclamos sin fundamento o el uso de pruebas falsas, con el fin de detectar comportamientos fraudulentos y proteger la integridad del proceso. Adicionalmente, se podría implementar un registro de tramitadores de mala fe, gestionado por OSIPTTEL y con información acreditada, compartida por las empresas operadoras, que permita a las mismas controlar y limitar la participación de personas o entidades recurrentemente involucradas en estas prácticas.

En línea con lo señalado, es necesario que se tomen medidas adicionales contra aquellos abonados o usuarios que hacen uso de dichos tramitadores. Nos explicamos, la iniciativa no solo iría acompañado de una campaña por parte del Regulador de informar a los abonados que no es factible que hagan uso de estos canales no autorizados y que van en contra de la regulación, sino también; consideramos que se podrían aplicar una serie de restricciones, esto es, limitar el canal de interposición de un reclamo solamente a la vía presencial, aquí no se pretende limitar el derecho de los abonados de interponer un reclamo, sino poner medidas restrictivas para evitar el ejercicio abusivo del procedimiento de reclamos en contra no solo de éste, sino de las empresas operadoras y del propio TRASU quienes destinan recursos para la atención de dichos reclamos.

En ese sentido, proponemos modificar el **artículo 54 del actual Reglamento de Reclamos**, con el fin de permitir la presentación de los reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones únicamente a los abonados<sup>3</sup> del servicio, con excepción de aquellos casos en los que exista un representante debidamente autorizado.

**Artículo 54.- Disposiciones aplicables a la presentación de reclamos, apelaciones y quejas de servicios públicos de telecomunicaciones**

La presentación de los reclamos, recursos de apelación y quejas a través del canal telefónico y página web por problemas relacionados a la **prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, solo puede ser realizada por el abonado del servicio.**

Las empresas operadoras **podrán** implementar mecanismos de seguridad adicionales para verificar la identidad del titular del servicio al momento de la presentación de reclamos, apelaciones y quejas. Estos mecanismos podrán incluir, entre otros, la verificación biométrica, la confirmación a través de códigos de seguridad enviados al número de contacto registrado o cualquier otro método que asegure la legitimidad del usuario.

En caso de detectarse incongruencias en la identidad del reclamante, la empresa operadora podrá **rechazar temporalmente el reclamo, apelación y queja**, notificando al usuario para que presente la documentación adicional que **acredite su titularidad de manera presencial.**

<sup>3</sup> Tiene la condición de abonado *“toda persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna de las empresas operadoras de dichos servicios, independientemente de la modalidad de pago contratado”*. (glosario de términos contenido en el anexo 1 de la Resolución que aprueba la norma de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL)



Adicionalmente, se debe especificar que la empresa operadora podrá emplear mecanismos de seguridad adicionales para validar la condición del titular del servicio. Esto garantizará que los reclamos sean presentados por los abonados y se evite cualquier fraude o suplantación.

Realizar una propuesta en la que el tramitador en más de 3 veces consecutivas o no presenta un reclamo vía un tramitador, restringir la presentación de reclamo en otros canales, **quedando solo la presencial.**

7. ¿Considera que el Osiptel podría adoptar medidas no regulatorias que incentiven el compromiso voluntario de los agentes interesados para evitar la problemática de supuestos tramitadores de mala fe? En caso la respuesta sea afirmativa, indique si estas medidas son o no complementarias con las medidas regulatorias y, precise cuáles serían estas medidas.

Sí, consideramos que Osiptel podría adoptar **medidas no regulatorias** que incentiven el compromiso voluntario de los agentes interesados para evitar la problemática de los tramitadores de mala fe.

Estas medidas serían complementarias a las medidas regulatorias, ya que mientras las normativas establecen un marco obligatorio, las iniciativas no regulatorias fomentan la colaboración voluntaria y la mejora continua. Entre las medidas no regulatorias que podrían implementarse está la creación de un **Código de Buenas Prácticas** en la tramitación de reclamos. Además, Osiptel podría fomentar mesas de diálogo y colaboración entre operadoras, para intercambiar experiencias y compartir estrategias para identificar y manejar tramitadores de mala fe, lo cual fortalecería la coordinación interinstitucional.

También, podrían establecerse incentivos para la mejora de los procedimientos internos de las empresas operadoras, mediante reconocimientos a aquellas que implementen tecnologías y mecanismos efectivos de validación de identidad. Finalmente, **campañas de concientización** dirigidas a los usuarios para advertirles sobre los riesgos de utilizar tramitadores de mala fe y el peligro que representa entregar sus datos personales a desconocidos; asimismo, capacitar sobre cómo presentar sus reclamos directamente, a fin de reducir la dependencia en intermediarios.

Asimismo, debería plantearse que, cuando el usuario presente un reclamo y exprese su autorización de que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de un correo electrónico indicado expresamente, no debería poder completar un domicilio físico para notificaciones, ello con el fin de no confundir respecto de la forma elegida de notificar.

DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y CONTACTO	
Dirección de correo electrónico	Reclamante autoriza ser notificado por correo electrónico <input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
2. DATOS DEL RECLAMO	
DATOS DEL SERVICIO	



Ello es importante tener en cuenta, debido a que, en el Perú no hay una guía consolidada y oficial de las avenidas y calles, lo cual genera el riesgo de que las direcciones físicas sean erróneas o inexistentes.

#### **IV. Problemática sobre la complejidad del procedimiento de reclamos, quejas y apelaciones**

8. ¿Considera que los usuarios todavía enfrentan limitaciones para presentar sus reclamos, apelaciones y quejas, por lo que se requiere simplificar la validación de la condición de abonado o usuario, así como los formularios de reclamo? Sustente su respuesta con evidencias.

No consideramos la validación de la condición de abonado o usuario como una limitación para que los usuarios puedan presentar reclamos, quejas y apelaciones. Esta validación es importante para asegurar que únicamente los usuarios legítimos, es decir, los titulares del servicio o sus representantes debidamente autorizados puedan realizar estos trámites. Mantener este requisito no solo protege a los usuarios de posibles fraudes, sino que también previene la intervención de tramitadores de mala fe, quienes podrían aprovecharse para actuar en nombre de los usuarios sin su autorización.

Además, la validación de la condición de abonado garantiza que las empresas operadoras puedan gestionar los reclamos de manera adecuada, basándose en la legitimidad de quien presenta el reclamo. Sin este control, se abrirían las puertas a posibles abusos del sistema y del ende, del procedimiento, lo que generaría una sobrecarga en el proceso de reclamos y aumentaría los riesgos de fraude. Por lo tanto, consideramos que debe mantenerse la validación de la condición de abonado o usuario como un mecanismo de seguridad

No obstante, consideramos que la **presentación de reclamos, apelaciones y quejas** debe estar permitida únicamente para los titulares (abonados) de los servicios públicos de telecomunicaciones. Este enfoque garantiza que solo los usuarios directamente afectados por el servicio puedan gestionar sus trámites, evitando que terceros, sin autorización formal, interfieran en el proceso.

9. Considerando la problemática expuesta sobre la posible complejidad del procedimiento de presentación de reclamos, apelaciones y quejas ¿Qué alternativas de solución propone a nivel normativo? Describa su propuesta y en qué manera podría aportar en resolver el problema.

Proponemos revisar y mejorar los mecanismos de resolución previa a fin de intentar resolver el reclamo en un plazo más corto antes de que el usuario formalice un reclamo, queja o apelación. Esto reduciría el número de reclamos que escalan a instancias superiores, permitiendo que los problemas sencillos se resuelvan rápidamente.



Sin perjuicio de lo anterior, podría ser una alternativa simplificar los formularios de reclamos, haciéndolos más accesibles y fáciles de entender, de acuerdo con las propuestas de diseño de las propias empresas operadoras. Los formularios con instrucciones claras y un diseño intuitivo, ya sea en formato físico o digital, reducirían los errores formales y facilitarían que los usuarios presenten sus reclamos de manera correcta.

10. Entre los actuales canales que tienen los usuarios para presentar reclamos, ¿considera que el uso de plataformas o aplicativos informáticos, es de fácil acceso? En caso la respuesta sea afirmativa, ¿qué podría mejorarse? Justifique su respuesta.

Sí, consideramos que el uso de plataformas o aplicativos informáticos para la presentación de reclamos es, en general, de fácil acceso para muchos usuarios, especialmente aquellos que tienen familiaridad con la tecnología y acceso a internet.

No obstante, siempre tenemos el compromiso de seguir mejorando para que estos canales sean aún más accesibles.

11. ¿Considera que, para disminuir los reclamos por incumplimiento de ofertas y promociones en los términos acordados, la empresa operadora de manera adicional al contrato de abonado, debe contar con la validación del abonado previo a la implementación y/o ejecución de la oferta o promoción, lo cual se valorará en el procedimiento de reclamo? ¿Qué alternativas de validación o conformidad del usuario respecto de la oferta y/o promoción se requeriría por canal de atención (presencial, telefónico, página web, aplicativo móvil, entre otros) de la empresa operadora?

En relación con esta pregunta sobre si la empresa operadora debe contar con la validación del abonado previa a la implementación o ejecución de ofertas o promociones para disminuir los reclamos por incumplimiento, **consideramos que esta cuestión no se encuentra directamente vinculada con los objetivos específicos del proyecto de consulta pública en cuestión.** La validación de ofertas y promociones se rige por disposiciones de otros cuerpos normativos que desarrollan la celebración (aspecto formal) y el cumplimiento de contratos y promociones (aspecto material), tales como, la Norma de las Condiciones de uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>4</sup> o el Reglamento General de Tarifas<sup>5</sup>, entre otros dispositivos.

Cuando el usuario cuestione la validez o exactitud de la información proporcionada por la empresa operadora, la carga de la prueba le corresponde en su condición de reclamante, pues debe acreditar la veracidad de sus afirmaciones, esto es, la condición más beneficiosa debe ser acreditada por parte del abonado.

<sup>4</sup> Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>5</sup> Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias



En efecto, las empresas operadoras tienen la obligación de publicar sus tarifas establecidas y promocionales en el Sistema de Información de Registro de tarifas, por lo que, solo podría ofrecer u otorgar un beneficio solo si cumple con dicha publicación

En principio, la intención es positiva, ya que busca brindar al cliente mayor respaldo y claridad sobre lo que está contratando. No obstante, creemos que esta propuesta podría perjudicar al cliente, debido a que, si le han ofrecido beneficios o promociones adicionales que no están registradas en el SIRT ni mencionadas en el mensaje, no se le brindarían condiciones más favorables. Esto se debe a que la oferta solo se validaría mediante el mecanismo adicional propuesto. En lugar de agregar valor al cliente y a la competencia, la propuesta incrementa la carga operativa a las empresas operadoras y aumenta el tiempo promedio de atención (TMO).

12. Considerando la complejidad del procedimiento de reclamos, principalmente desde la perspectiva del usuario, podría señalar qué medidas **no regulatorias** podría adoptar el Osiptel para impulsar el compromiso voluntario para mejorar la efectividad y oportunidad del proceso de atención de inconvenientes.

### 1) Ranking de Satisfacción del Usuario

El Osiptel podría continuar difundiendo periódicamente un ranking de satisfacción del usuario basado en indicadores clave de desempeño (KPIs) como la rapidez en la resolución de reclamos, tasa de solución en primera instancia, y nivel de satisfacción post-reclamo.

### 2) Guías de buenas prácticas en la atención de reclamos

Osiptel podría desarrollar y difundir una “**Guía de Buenas Prácticas**” en la atención de reclamos, que incluya información relevante sobre los sistemas de resolución anticipada de problemas, mejores prácticas en la comunicación con los usuarios, y estrategias de automatización que mejoran la experiencia del cliente.

### 3) Mesas de trabajo periódicas con las Empresas Operadoras

Osiptel podría organizar mesas de trabajo periódicas con representantes de las principales empresas operadoras, donde se compartan experiencias, se identifiquen áreas de mejora comunes y se desarrollen soluciones colaborativas. Estas mesas de trabajo permitirían una retroalimentación directa entre Osiptel y las operadoras, y fomentarían la colaboración para encontrar soluciones prácticas sin necesidad de imponer regulaciones.

Por lo tanto, estas medidas no regulatorias podrían impulsar a las empresas operadoras a comprometerse voluntariamente en mejorar la atención de inconvenientes, reducir los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario. Al ofrecer incentivos



reputacionales, compartir buenas prácticas y crear espacios de colaboración, el Osiptel fomentaría un entorno donde las empresas busquen mejorar su desempeño sin la necesidad de regulaciones adicionales, lo que redundaría en un beneficio para el sector y para los usuarios

13. Considerando los problemas identificados en el procedimiento de atención de quejas ¿Cree que se deberían modificar los supuestos de presentación de quejas? ¿Cómo cree que se debería atender los supuestos de queja que en el documento de soporte se han encontrado como problemáticos? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.

Sí, consideramos correcto modificar los supuestos de presentación de quejas, simplificándolos a dos causales principales: 1) falta de aplicación del silencio administrativo positivo y 2) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL. Esta simplificación no solo ayudaría a hacer más claras y ejecutables las resoluciones, sino que también contribuiría a agilizar el procedimiento y a reducir la carga administrativa para los usuarios y las empresas operadoras. En ese sentido, proponemos la siguiente redacción del **artículo 74 del actual Reglamento de Reclamos**:

**Artículo 74.- Objeto de la queja**

El usuario puede presentar una queja en los siguientes casos:

1. Cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde. Ello salvo que el usuario intente presentar una queja por este motivo sin que haya transcurrido el plazo establecido para la emisión de la resolución y notificación del reclamo en primera instancia.
2. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Además, en el documento de soporte identifican varios problemas en el actual procedimiento de quejas que podrían resolverse con gestiones directas o a través de la presentación del respectivo reclamo, lo cual significa que el procedimiento actual de quejas estaría siendo ineficaz, dado que, **en la resolución final del TRASU se termina declarando infundado o improcedente el recurso afectando las expectativas del usuario o emiten resoluciones que en la práctica se vuelven inejecutables a través del tiempo.**

En línea con lo anterior, el documento señala que una gran cantidad de quejas se presentan debido a problemas administrativos y de tramitación, que en muchos casos no requieren una intervención de fondo, sino que podrían resolverse con gestiones más simples. Esto indica que el proceso actual no está diseñado para resolver este tipo de situaciones de manera eficiente. Asimismo, muchos usuarios no comprenden las causas de sus quejas, lo que genera frustración y un uso ineficiente del sistema de quejas.



Siendo ello así, al simplificar los supuestos, esperamos lograr lo siguiente:

- 1) **Mayor claridad para los usuarios:** Actualmente, la cantidad de supuestos genera confusión en los usuarios, quienes a menudo no comprenden qué tipo de queja deben presentar ni qué prueba necesitan aportar. Reducir los supuestos a dos causales claras (silencio administrativo y defectos de tramitación) facilitaría el entendimiento y permitiría que los usuarios gestionen sus quejas de manera más efectiva.
- 2) **Reducción de expedientes improcedentes o infundados:** Según el documento, muchos de los expedientes de quejas son declarados improcedentes porque los usuarios no logran cumplir con los requisitos probatorios. Al reducir los supuestos, optimizaría el tiempo y los recursos tanto de las empresas como del TRASU, al eliminar quejas innecesarias o mal gestionadas, y los casos que realmente necesitan revisión serían más fáciles de identificar y resolver.

Por lo tanto, modificar los supuestos de presentación de quejas a falta de aplicación del silencio administrativo positivo y otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTTEL es una solución práctica y eficiente que respondería mejor a las necesidades tanto de los usuarios como del sistema en su conjunto. Al simplificar los procedimientos y enfocarse en los dos principales problemas, se lograría una atención más efectiva, rápida y comprensible, alineada con los objetivos de Osiptel.

#### **V. Problemática a los pronunciamientos de quejas y apelaciones que no generan valor**

14. ¿Considera que el problema de pronunciamientos de quejas y apelaciones que no generan valor, expuesto en las secciones 5.2.7 y 5.2.9, debería ser abordado con medidas regulatorias? Por ejemplo, un pronunciamiento de queja que no genera valor se da cuando los usuarios presentan la queja por no aplicación del silencio administrativo positivo antes del plazo con el que cuenta la empresa operadora para emitir su pronunciamiento y notificarlo; ello, trae como consecuencia que la queja sea declarada improcedente por el Trasu. Es decir, en estos casos al haber sido presentada la queja antes de los plazos máximos establecidos en el artículo 34, el usuario no obtiene una solución al fondo del problema reclamado ni una respuesta favorable a la transgresión quejada, debiendo incluso volver a presentar una nueva queja una vez que hayan transcurrido los plazos máximos. Precise cuáles serían esas medidas.

De manera adicional a nuestra propuesta de simplificación de los supuestos de presentación de quejas que desarrollamos en nuestra respuesta anterior, no encontramos otras opciones regulatorias específicas para abordar el escenario descrito.

Sin perjuicio de ello, el OSIPTTEL podría optar por **medidas no regulatorias** en lugar de introducir nuevas regulaciones, con la finalidad de atender el principal objetivo de la



consulta pública temprana: mejorar en el proceso de atención de reclamos garantizando la pronta resolución del problema o reclamo del usuario. Así, tenemos algunas razones por las cuales es preferible aplicar de medidas no regulatorias en este contexto:

### **1) Evitar la sobrerregulación:**

La creación de nuevas regulaciones puede llevar a una sobrerregulación si es que no se analiza el impacto regulatorio ex ante, lo que puede ser contraproducente, generando burocracia innecesaria y costos adicionales tanto para las empresas como para los usuarios. En ocasiones, demasiadas normativas pueden dificultar la innovación y hacer que las empresas se enfoquen más en cumplir con los requisitos regulatorios que en mejorar la experiencia del usuario.

### **2) Incentivos basados en la competencia**

Medidas no regulatorias como premios a las buenas prácticas o la publicación de rankings de satisfacción del cliente pueden crear incentivos basados en la sana competencia entre las empresas operadoras. Esto promueve mejoras voluntarias en la atención al cliente y en la gestión de reclamos sin necesidad de aplicar nuevas normativas.

### **3) Fomentar la Innovación**

Las medidas no regulatorias permiten a las empresas experimentar con soluciones innovadoras sin estar limitadas por las restricciones de las regulaciones. Esto fomenta el uso de nuevas tecnologías, herramientas digitales y procesos mejorados que pueden ser implementados con mayor rapidez, inclusive mediante el impulso de condiciones para crear **Sandbox Regulatorios**.

Por lo tanto, optar por medidas no regulatorias ofrece una solución más flexible y menos costosa para resolver problemas sin introducir cambios normativos formales. Estas medidas permiten a las empresas operadoras incentivar la innovación y la competencia responsiva, mientras que los usuarios obtienen beneficios en términos de eficiencia y satisfacción. Al no sobrecargar el sistema con regulaciones adicionales, las operadoras pueden adaptarse más fácilmente a las necesidades del mercado y mejorar la experiencia de los clientes de manera proactiva

## **VI. Problemática sobre la oportunidad en la presentación de la solicitud de expedientes abiertos por cargo**

15. ¿Cree que las quejas por no aplicación del silencio administrativo positivo elevadas por las empresas operadoras antes de los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos (total de 13 días hábiles) que vienen siendo declaradas improcedentes es un problema que requiere de cambios normativos? Precise cuáles serían esas medidas.



Consideramos que es un tema de falta de información u orientación de los usuarios.

## VII. Problemática sobre notificaciones

16. ¿Considera que el ejercicio abusivo del derecho de aquellos usuarios que buscan una resolución favorable indicando direcciones físicas incompletas, inexistentes o autorizan a ser notificados por correo electrónico consignando direcciones no válidas, debería ser objeto de modificación normativa? Precise cuáles serían esas medidas.

Sí, consideramos que habría un **ejercicio abusivo del derecho**<sup>6</sup> por parte de usuarios que buscan obtener una resolución favorable utilizando **direcciones físicas incompletas, inexistentes** o proporcionando **correos electrónicos no válidos** debe ser objeto de **modificación normativa**. Estas prácticas afectan la integridad del proceso de resolución de reclamos, generan retrasos y, en algunos casos, pueden dar lugar a decisiones improcedentes o confusas.

Como primera medida, se debe reforzar la **validación obligatoria de información de contacto**:

Establecer que las empresas operadoras y el sistema de reclamos puedan implementar un proceso de validación obligatoria de la dirección física o correo electrónico proporcionados por el usuario al momento de presentar un reclamo. Esta validación podría realizarse de manera automática mediante la confirmación de la dirección electrónica con los dominios más utilizados (**Outlook o Gmail**) a través de un enlace de verificación o mediante la validación de la dirección física en una base de datos oficial de domicilios (**por ejemplo, la dirección registrada en SUNAT**) o que como regla sea la dirección de instalación del servicio.

## VIII. Problemática sobre el Sistema de Gestión de Usuarios (“Checa tu caso”)

17. ¿Considera que deben adoptarse medidas regulatorias adicionales para mejorar la efectividad del Sistema “Checa tu caso” respecto a las respuestas brindadas por las empresas operadoras y los plazos de atención? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.

---

<sup>6</sup> OSIPTEL no ha sido ajeno a esta problemática, debido a que, en 2018 tuvo que implementar medidas extraordinarias para evitar el colapso del sistema de reclamos de usuarios por la mala fe procesal de los “usuarios”: <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-adopta-medidas-para-evitar-el-colapso-del-sistema-de-reclamos-de-usuarios/>



No consideramos que se deben adoptarse medidas regulatorias adicionales al Sistema "Checa tu caso", no obstante, se debería revisar y monitorear que su operatividad sea continua e interrumpida a través de la App o de la página web.

18. Considera que el sistema "Checa tu caso" debe: ¿Permitir el ingreso directo de problemas de los usuarios sin requerir un código de atención previo de la empresa operadora? ¿Establecer que las empresas operadoras que cuenten con menos de 500 mil abonados y presenten una cantidad de reclamos en aumento en los últimos años, se conecte con el referido sistema? Justifique su respuesta.

El hecho de que una empresa tenga menos de 500 mil abonados no significa que deba quedar exenta de estar conectada al sistema "Checa tu caso". Si bien estas empresas operadoras son más pequeñas, muchas de ellas pueden haber experimentado un aumento significativo en el número de abonados (**ejemplo: Wow, Win, MiFibra, Fiberlux, entre otras**<sup>7</sup>) y de reclamos en los últimos años, lo que podría ser indicativo de problemas con la atención al cliente. Incluir a estas empresas en el sistema "Checa tu caso" asegura que sus abonados también tengan más herramientas para gestionar sus reclamos.

Además, al estar conectadas al sistema, estas empresas tendrían incentivos para mejorar su atención al cliente, ya que el sistema permite a los usuarios hacer un seguimiento directo de sus casos y contribuye a mayor transparencia en el reporte de los casos.

19. Considerando la problemática expuesta sobre "Checa tu Caso" ¿Cree que para abordarlo sería recomendable evaluar aplicar nuevas medidas regulatorias? Precise cuáles serían esas medidas.

No consideramos que se deben adoptarse medidas regulatorias adicionales al Sistema "Checa tu caso", no obstante, el OSIPTEL debería revisar y monitorear que la operatividad de su página web<sup>8</sup> o de la App sea continua e interrumpida.

## IX. Otros

20. Considerando el marco normativo vigente, indique qué otros problemas existen en el proceso de atención de inconvenientes y/o reclamos de los usuarios. Procure sustentar con evidencias.

<sup>7</sup> Según el último reporte de Osiptel estas empresas agrupan más de un millón de abonados activos a junio de 2024: <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/conexiones-de-internet-fijo-con-fibra-optica-crecieron-61-66-al-primer-semester-de-2024/>

<sup>8</sup> <https://checatucaso.osiptel.gob.pe/#/autentica>



21. Desde su perspectiva, qué otras medidas regulatorias o no regulatorias se podrían evaluar.

**1) Problemas con las notificaciones:**

Los principales problemas que encontramos son: respecto de direcciones inubicables, correos falsos, falta de información para analizar los casos, clientes que no siguen los conductos regulares (ejemplo, presentar una apelación sin haber presentado un reclamo, entre otros).

**2) Materias reclamables:**

Según el **artículo 28 del Reglamento de Reclamos**, los reclamos por facturación incluyen únicamente los casos que se refieren a montos facturados, cobros no procesados, pagos no registrados o discrepancias en el cálculo de consumos y otros relacionados estrictamente con los cargos emitidos en los recibos. **Sin embargo, no se permite reclamar por facturación y cobro en casos que estén relacionados con problemas de calidad en la prestación del servicio.** Esta distinción asegura que cada tipo de reclamo sea tratado adecuadamente dentro de su ámbito específico y evita confusiones o dilaciones en el proceso de atención.

Además, existirían materias reclamables, que generan confusión en los abonados, lo cual consideramos que desincentiva que puedan iniciar sus trámites de reclamo. De esta manera, se facilitaría la comprensión de las materias reclamables que suman más de 10, eso sin incluir las submaterias. A modo de ejemplo, tenemos:

- Los reclamos relacionados con los desacuerdos de los usuarios sobre los montos facturados en los recibos deberían estar comprendidos únicamente en la materia “**facturación y cobro**” y no ser incluidos en materias diferentes.



En esa línea, proponemos la siguiente redacción del **artículo 28 del Reglamento de Reclamos**:

**Artículo 28.- Materias reclamables**

El usuario puede presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

1. Facturación y cobro: Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el usuario por montos que figuran en el recibo emitido o requerimientos de pago del servicio respecto de: (i) el cálculo de los consumos facturados, (ii) la tarifa aplicada de consumos adicionales facturados, (iii) el cargo por reconexión, **(iv) otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo importe se desconoce**, (v) pagos no procesados o registrados, (vi) montos no facturados oportunamente, (vii) cobros de equipos terminales incluido en el recibo por desacuerdo en el monto facturado o por reintegro del descuento de equipos terminales vinculados a la permanencia del servicio público de telecomunicaciones contratado y (viii) la aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado, respecto de los recibos que se emitan hasta el periodo de dos (2) meses desde el vencimiento del primer recibo en que se aplicó dicho incremento.

(...)

6. Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio: Esta materia comprende: (i) los problemas relacionados con la falta de ejecución de la baja o suspensión temporal del servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar, ~~(ii) los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja o suspensión temporal o correspondía efectuarla.~~ La empresa debe iniciar el procedimiento de baja del servicio en la fecha de presentación del reclamo siempre que éste sea iniciado por el abonado.

**3) Correcta determinación de las vías de tramitación de reclamos:**

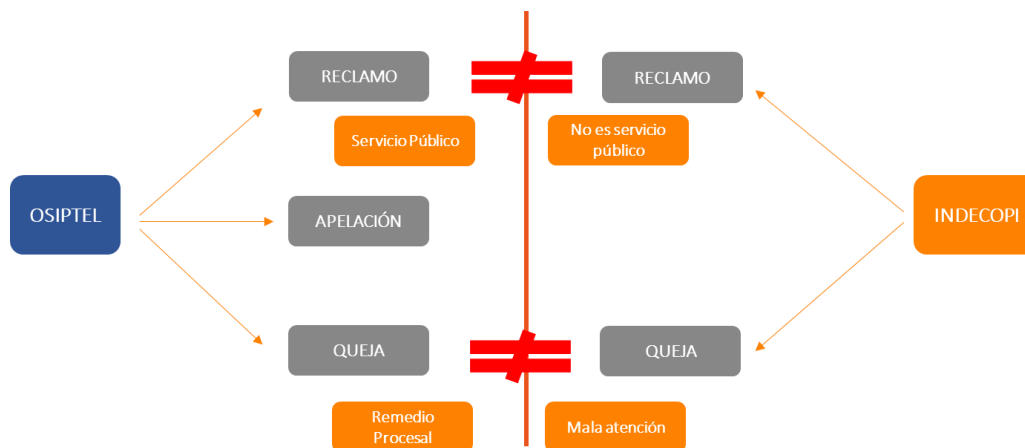
Además, se debe establecer una sección específica dentro de las guías o plataformas del OSIPTEL donde se explique de manera gráfica y con casos prácticos la diferencia entre los reclamos que deben ser presentados ante OSIPTEL y aquellos que son competencia de INDECOPI. Esta diferenciación debe estar acompañada de ejemplos reales o simulados que ilustren cuándo un usuario debe dirigirse a cada entidad.

Por ejemplo, en el caso de los reclamos ante OSIPTEL, se pueden presentar situaciones como un usuario que experimenta problemas con la facturación de su servicio de internet. En estos casos, OSIPTEL debe ser la entidad encargada de resolver el reclamo, ya que se trata de un servicio público de telecomunicaciones.

En cambio, para los reclamos ante INDECOPI, se podrían utilizar ejemplos de situaciones en las que un usuario compra un producto defectuoso que no está relacionado con las telecomunicaciones. En estos casos, el usuario debe acudir a INDECOPI, ya que no se trata de un servicio público, sino de un reclamo de consumidor.



Este enfoque práctico y visual ayudaría a los usuarios a comprender con claridad qué tipo de reclamos deben dirigirse a cada institución, evitando confusiones y mejorando la eficiencia del procedimiento de reclamos.



Finalmente, nos reservamos el derecho de ampliar nuestros comentarios conforme avance el proceso de consulta pública y quedamos a su disposición para cualquier aclaración adicional.

Atentamente,

**Karina Quezada Quipusco**  
Jefa de Regulación de Usuarios

CM