

Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios

Resolución del Consejo Directivo 047-2015-CD/OSIPTEL

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Es la comunicación persona, escrita o telefónica que realizan los clientes a la empresa operadora ante posibles inconvenientes en la prestación del servicio, con la finalidad de que sea solucionado su reclamo.

¿QUIÉNES PUEDEN INTERPONER Y TRAMITAR RECLAMOS?

El titular del servicio.

Los usuarios, debiendo presentar el recibo objeto de reclamo o el último recibo recibido o cualquier otro medio que sirva para tal fin.

Las asociaciones de usuario, en representación de sus asociados de las personas que les hubieran conferido poder.

Las personas que hayan solicitado la instalación o activación del servicio.

El representante del titular o usuario, si cuenta con poder que otorgue las facultades suficientes para interponer y tramitar el reclamo.

¿CUÁLES SON LOS MOTIVOS POR LOS QUE PUEDO RECLAMAR?

FACTURACIÓN: Cuando el usuario desconoce el consumo facturado que figura en el comprobante de pago o recibo. No se incluyen dentro de este concepto cuestionamientos a la legalidad de las tarifas.

COBRO DEL SERVICIO: Montos cobrados por el servicio público de telecomunicaciones que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados.

INSTALACION O ACTIVACIÓN: Cuando la empresa no cumple con instalar o activar el servicio en el plazo pactado o cuando se fije un plazo mayor al señalado en la normativa vigente o cuando no hubiese cumplido con activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales solicitados.

TRASLADO DEL SERVICIO: Cuando la empresa no cumple con la fecha ofrecida de traslado de servicio o cuando el usuario no recibe respuesta a su solicitud o no se encuentra conforme con la respuesta.

SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO: Cuando el servicio sufre una suspensión injustificada o es cortado sin observar el procedimiento establecido en la normatividad vigente, incluyendo el corte del servicio móvil y/o bloqueo del equipo terminal, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.

CALIDAD E IDONEIDAD: Cuando exista un inadecuado funcionamiento de la red que genera insatisfacción en el usuario, así como cuando se incumple con informar verazmente al usuario sobre el servicio o sobre el estado de los reportes o reclamos formulados.

VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA POR LA EMPRESA OPERADORA AL USUARIO: Veracidad de la información brindada al usuario vinculada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES: En caso de problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como la habilitación del servicio, el crédito que otorga la tarjeta de pago, entre otros.

BAJA O DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO: Incumplimiento de la empresa operadora en ejecutar la baja o desactivación del servicio que hubiere sido solicitado.

CONTRATACIÓN NO SOLICITADA: Imputación por la contratación de un servicio público de telecomunicaciones u obligaciones de pago por la prestación del mismo, sin que el usuario haya solicitado o expresado su consentimiento para dicha contratación.

INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES: Incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en la normativa vigente o se trate de modificaciones contractuales más beneficiosas aprobadas por el OSIPTEL.

MIGRACIÓN: Negativa de la empresa a aceptar la migración que se hubiera solicitado o cuando no hubiera cumplido con efectuar la migración solicitada dentro del plazo establecido en la normativa de OSIPTEL, así como cuando la empresa condiciona la migración solicitada según los supuestos establecidos en dicha normativa.

Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.

OTRAS MATERIAS que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS?

Nombre y número de DNI. En caso que el reclamo fuera interpuesto por el representante, adjuntar los datos de éste y un documento que acredite su representación, si no ha sido adjuntado anteriormente

Número de servicio

Concepto reclamado

Firma

En caso que el usuario no sea el titular, adjuntar copia del último recibo. Cuando se trate de reclamos de facturación se deberán indicar el número o fecha de emisión o de vencimiento del recibo reclamado o adjuntar copia del mismo.

¿DÓNDE PUEDO PRESENTAR EL RECLAMO?

Los reclamos se pueden presentar personalmente o por escrito en cualquier Centro de Atención de la empresa operadora o en los puntos de venta designados para la atención de consultas, solicitudes, reclamos y recursos, o llamando sin costo al 104 (reclamos) o a través de nuestra página web: www.movistar.com.pe.

¿CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA RECLAMAR?

Por reclamos de facturación, hasta dos (2) años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.

Por reclamos por cobro de servicio, hasta dos (2) años después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento de cobro de los montos supuestamente adeudados.

Por reclamos de calidad e idoneidad de la prestación así como en los demás motivos de reclamo, en tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

¿QUÉ SUCEDE SI MI RECLAMO NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS?

La empresa notificará este hecho al usuario para que, en un plazo no menor de tres (3) días hábiles, subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión.

¿CUÁNTO VAN A DEMORAR PARA ATENDER MI RECLAMO?

La empresa tiene 15 días hábiles para resolver los reclamos de facturación (monto de hasta 0.5% de la UIT), tarjetas de pago, instalación o activación del servicio y traslado del servicio.

La empresa tiene hasta 3 días hábiles en el caso de los reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio; veracidad de la información brindada al usuario; suspensión, corte o baja injustificada, incluyendo el corte o baja por uso prohibido; falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

En los demás motivos de reclamo, hasta 20 días hábiles.

¿QUÉ PASA SI NO ESTOY DE ACUERDO CON LA SOLUCIÓN DE LA EMPRESA?

Usted tiene un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la resolución del reclamo para presentar un recurso de apelación.

¿QUÉ ES UN RECURSO DE APELACIÓN?

Es el recurso que puede presentar el usuario cuando la respuesta a su reclamo contenida en la resolución no ha sido favorable, o si no estuviera de acuerdo con la solución del reclamo.

¿A QUIÉN PRESENTO MI APELACIÓN?

Debe presentar su apelación en cualquiera de nuestros Centros de atención o en los puntos designados para la atención de consultas, recepción de solicitudes, reclamos y recursos o en nuestra página web: www.movistar.com.pe. A partir del 03 de noviembre de 2015, podrá presentar su apelación llamando sin costo al 104 (reclamos).

Salvo que la empresa operadora decida acoger la pretensión de su recursión con su consentimiento expreso, el recurso será elevado en un plazo máximo de 5 días hábiles al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (TRASU), contados desde la presentación de su recurso. Su recurso será resuelto por el TRASU en un plazo de 25 días hábiles. En los casos de reclamos de suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio y/o bloqueo de equipo por uso prohibido; traslado de servicio; falta de entrega de recibo, no entrega de facturación detallada solicitada; y por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, el recurso de apelación será resuelto en 15 días hábiles. En ambos casos, el TRASU podrá ampliar en 20 días hábiles adicionales el plazo para resolver.

¿CÓMO ME ENTERO DE LA RESOLUCIÓN FINAL DEL TRASU?

La notificación de la resolución final está a cargo del TRASU y se efectuará en un plazo de 05 días hábiles contados desde su expedición. Con esta resolución se concluye el procedimiento de reclamos por la vía administrativa.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es otro tipo de recurso que presenta el cliente cuando se considera que la empresa operadora ha incumplido con el procedimiento de reclamos,

o en caso solicite la aplicación del silencio administrativo positivo (SAP) por infracción de plazos.

¿CUÁNDO PUEDO INTERPONER UN RECURSO DE QUEJA?

El recurso de queja puede ser interpuesto en cualquier estado del procedimiento, por defectos de tramitación que suponen infracción de los plazos establecidos, transgresión normativa durante la tramitación del reclamo o por no ejecutar lo dispuesto mediante resolución de primera instancia o del TRASU que hubiese quedado firme.

El plazo para solicitar que se declare la aplicación del SAP es de 2 años, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución que corresponde al reclamo o recurso interpuesto. El recurso de queja debe presentar

En los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario contará con un plazo de hasta dos (2) años, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo o recurso interpuesto.

Debe presentar su queja en cualquiera de nuestros Centros de atención o en los puntos designados para la atención de consultas, recepción de solicitudes, reclamos y recursos o en nuestra página web: www.movistar.com.pe. A partir del 03 de noviembre de 2015, podrá presentar su queja llamando sin costo al 104 (reclamos).

El recurso será elevado en un plazo máximo de 3 días hábiles al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (TRASU), contados desde la presentación de su recurso. Su recurso será resuelto por el TRASU en un plazo de 13 días hábiles, pudiendo ampliar en 10 días hábiles adicionales el plazo para resolver.

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA INTERPONER UN RECURSO DE APELACIÓN Y QUEJA?

Nombre y número de DNI. El recurso presentado por representante, deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.

Número o código del servicio o del contrato de abonado.

Número o código de reclamo, según corresponda.

En el caso de apelación, el número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión.

Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso. En el caso de queja, indicar la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento.

Fecha y firma del usuario o del representante, según corresponda.

ES IMPORTANTE RECORDARLE QUE

Siempre se debe mencionar la materia de reclamo, el monto y el recibo sobre el cual está reclamando. En los casos de reclamos personales o por escrito, ellos deben ser presentados en nuestros Centros de Atención o en los puntos de venta designados para la atención de consultas y recepción de solicitudes, reclamos y recursos; o en nuestra página web: www.movistar.com.pe. La relación de éstos, así como su dirección y horario de atención podrá consultarla en nuestra página web.

El trámite del reclamo es gratuito.

Puede solicitar copias simples o certificadas de expediente de reclamo en cualquiera de nuestros Centros de Atención.

No es obligatorio el pago del monto reclamado para efectuar su reclamo. Sin embargo, se deberá cancelar el monto no reclamado en cualquiera de nuestros Centros de Atención.

Cualquier información sobre su servicio podrá ser solicitada a nuestra central de Atención al Cliente comunicándose con el número 104 (líneas contrato y prepago) o desde otro teléfono llamando al número 790-0123 (solo para el caso de telefonía móvil)