

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 085-2007-GG/OSIPTEL**

Lima, 21 de marzo de 2007.

<b>MATERIA</b>	<b>: Cartilla de Información de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones</b>
----------------	---

**VISTO** el Proyecto de Cartilla de Información de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso) y de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, Directiva de Reclamos).

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, este Organismo aprobó las Condiciones de Uso, sus Anexos y Exposición de Motivos, la cual fue publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 19 de diciembre de 2003;

Que asimismo, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 084-2006-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 7 de enero de 2007, se modificaron algunas disposiciones de las Condiciones de Uso;

Que en la modificación introducida en el cuarto párrafo del artículo 7° de las Condiciones de Uso se establece que, cualquiera sea la modalidad de contratación utilizada e independientemente de la forma de pago del servicio, la empresa operadora tiene la obligación de informar al abonado respecto de la existencia y contenido de las Condiciones de Uso, así como de la Directiva de Reclamos;

Que el citado artículo dispone que la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, deberá elaborar y aprobar una Cartilla de Información de las Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos, debiendo ésta ser alcanzada a los abonados al momento de la contratación del servicio por las empresas operadoras o dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la celebración de contrato;

Que la finalidad de la Cartilla de Información es constituirse en un documento de referencia que proporcione información relevante para los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a efectos que conozcan sus derechos y obligaciones, así como el procedimiento a seguir en caso decidan formular un reclamo por la prestación del servicio;

Que en cumplimiento con lo establecido en la normativa antes señalada, la Gerencia General ha elaborado la Cartilla de Información de las Condiciones de Uso y de la Directiva de Reclamos, la misma que deberá ser impresa por las empresas operadoras de manera clara y legible, empleando espacios razonables entre líneas y caracteres, contando con discrecionalidad para su diseño;

Que sobre la base de lo indicado, corresponde a la Gerencia General de OSIPTEL aprobar la Cartilla de Información de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso m) del Artículo 89° del Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar la Cartilla de Información de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, que será entregada por las empresas operadoras a los abonados al momento de la contratación o dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la celebración de contrato, mediante documento físico o a través de medios electrónicos, cualquiera sea la modalidad de contratación utilizada e independientemente de la modalidad de pago del servicio.

**Artículo Segundo.-** Establecer que el contenido de la Cartilla de Información referida a las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que forma parte de la presente resolución, deberá incluir, en todos los casos, el íntegro de la denominada Parte General, a la cual, dependiendo de los servicios que sean contratados, deberá adicionarse la denominada Parte Especial.

**Artículo Tercero.-** Establecer que para el caso del servicio de arrendamiento de circuitos, las empresas operadoras (los arrendadores) deberán entregar a los abonados (los arrendatarios) la Cartilla de Información específica para dicho servicio en lo relativo a las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que forma parte de la presente resolución.

**Artículo Cuarto.-** Establecer que para el caso de los servicios múltiples e integrados que incluyan dentro de su oferta comercial el servicio de arrendamiento de circuitos, las empresas operadoras deberán entregar a los abonados, además de la Cartilla de Información de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que sea específica para aquél, el íntegro de la Cartilla de Información denominada Parte General, a la cual, dependiendo de los servicios contratados que formen parte de dicha oferta comercial, deberá adicionarse la denominada Parte Especial.

**Artículo Quinto.-** Establecer que la Cartilla de Información de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, deberán ser impresas de manera clara y legible por las empresas operadoras, empleando espacios razonables entre líneas y caracteres, contando con discrecionalidad para su diseño.

**Artículo Sexto.-** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web institucional de OSIPTEL.

Regístrese y comuníquese.

**JAIME CÁRDENAS TOVAR**  
**Gerente General**

## CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO:

### PARTE GENERAL

#### **¿ Qué son las “Condiciones de Uso”?**

Es la norma que garantiza y determina, entre otros, los derechos y obligaciones de los abonados, usuarios y empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones. Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio y establecen las condiciones mínimas para la contratación y prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

#### **¿Quiénes pueden ejercer los derechos que establecen las “Condiciones de Uso”?**

- Los Abonados: Es decir, aquellas personas naturales o jurídicas, que han suscrito o celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna empresa operadora.
- Los Usuarios: Es decir, aquellas personas naturales o jurídicas, que tienen acceso o hacen uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Los usuarios pueden ejercer por sí mismos algunos de los derechos que establece la norma (tales como, la solicitud de información y asistencia, presentación de reclamos, entre otros), sin necesidad de contar con una carta poder del abonado que los autorice a ello.

Las personas que tuvieran acceso a estos servicios públicos de telecomunicaciones o a los equipos terminales a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal (tales como, la falsificación de documentos, utilización de equipos terminales robados o hurtados, entre otros), no podrán ejercer los derechos establecidos en las Condiciones de Uso.

#### **¿Cuáles son los principales derechos del abonado?**

- A acceder a la contratación y al uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, siempre que se hayan satisfecho los requisitos dispuestos por la empresa operadora, salvo en el caso del servicio de telefonía fija.
- A recibir información sobre:
  - El servicio ofrecido,
  - Las opciones de planes tarifarios,
  - Los requisitos de acceso al servicio,
  - Las características, modalidades y limitaciones del servicio,
  - La periodicidad de la facturación,
  - El plazo de la contratación, causales de resolución anticipada del contrato de abonado, penalidades, si las hubiera, y sobre todo, sus consecuencias e implicancias económicas,
  - Los alcances y uso de los equipos,
  - El procedimiento de baja (corte definitivo), para el caso de los servicios que se ofrezcan bajo la modalidad prepago,
  - La dirección de oficinas de pago,
  - La existencia de restricciones en los equipos terminales, y
  - La velocidad de transmisión contratada y velocidad mínima garantizada, para el caso del servicio de acceso de Internet.
- A que en caso contratara el **servicio** (no se refiere al equipo terminal) sujeto a plazo forzoso, éste no debe exceder el plazo de seis (6) meses. Asimismo, se encuentra prohibida la renovación automática del contrato sujeto a plazo forzoso.

- A recibir un original del contrato suscrito por ambas partes, en caso éste último se realizara por escrito.
- A que no se realicen modificaciones unilaterales en el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas de OSIPTEL, o modificaciones más beneficiosas para el abonado, que cuenten con la aprobación de OSIPTEL.
- A la instalación del servicio dentro del plazo que se haya establecido en el contrato de abonado. En caso la empresa operadora no instalara el servicio dentro del plazo establecido en el contrato, el abonado podrá presentar un reclamo o solicitar la terminación de dicho contrato.
- A ser informado mensualmente sobre el número telefónico del servicio de información y asistencia de la empresa operadora y de OSIPTEL.
- A que se le cobre por los servicios efectivamente prestados (con posterioridad a la utilización del servicio, salvo que se haya pactado el pago por adelantado).
- A la entrega del recibo del servicio por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento, salvo que el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.
- A recibir con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, información sobre la modificación de la fecha de vencimiento del recibo o del ciclo de facturación, que haya sido realizado por la empresa operadora, salvo que el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.
- A que se le ofrezca un servicio continuo e ininterrumpido, y se realicen las correspondientes devoluciones o compensaciones cuando corresponda.
- A tener acceso a servicios de información y asistencia a través de un número telefónico establecido para tal efecto, durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo.
- A solicitar el cambio de titularidad del servicio y el cambio de nombre del abonado.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio hasta por un periodo de dos (2) meses (consecutivos o no) por año de servicio. El período de la suspensión que se solicite no podrá ser menor a quince (15) días calendario.
- A solicitar el traslado del servicio del lugar donde se presta o se encuentra registrado, siempre que éste se realice dentro del área de cobertura o extensión de las instalaciones de la empresa operadora.
- A solicitar que se levante cualquier restricción (bloqueo) en el equipo terminal que haya sido subsidiado o financiado, una vez transcurrido el plazo establecido por la empresa operadora, el mismo que no podrá exceder de doce (12) meses desde la adquisición del equipo terminal.
- A recibir, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario, un preaviso sobre la fecha de corte, el que deberá contener información acerca del monto adeudado y otros aspectos relacionados a éste último, para el caso de servicios contratados bajo la modalidad post pago y control.
- A recibir con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, un preaviso sobre la fecha de baja (corte definitivo), el que deberá contener

información acerca de la pérdida del número telefónico o de abonado, para el caso de servicios contratados bajo la modalidad prepago.

- A solicitar la terminación del contrato pactado a plazo indeterminado, en cualquier momento y sin necesidad de justificación alguna. La solicitud deberá presentarse con una anticipación no menor de cinco (5) días útiles, pudiendo indicar la fecha en que se hará efectiva dicha resolución. En caso no se indique la fecha, el contrato quedará automáticamente resuelto luego de transcurrido el período de cinco (5) días antes indicado.
- A solicitar la terminación anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso, sin el pago de penalidades, en caso: (i) de problemas de calidad en el servicio que sean acreditados ante la empresa operadora o el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU de OSIPTEL; (ii) de modificaciones tarifarias que resulten desfavorables al abonado; (iii) no se haya instalado o activado el servicio contratado; (iv) que el traslado pendiente del servicio excediera de tres (3) meses; y (v) del retiro de una o más señales de programación contratadas del servicio de televisión por cable. Para tal efecto, el abonado deberá solicitar por escrito la referida terminación adjuntando las pruebas correspondientes.
- A que no le sea condicionada la terminación del contrato al pago previo de las sumas adeudadas.
- A que no le sean aplicados cobros por concepto de desinstalación, desconexión, restitución de equipos o cualquier otro de naturaleza semejante, cuando solicite la terminación del contrato.

#### **¿Cuáles son las principales obligaciones de los abonados y/o usuarios?**

- Usar debidamente el servicio, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso y en el contrato de abonado.
- Respetar las condiciones pactadas en el contrato de abonado.
- Pagar el recibo de servicios oportunamente, cuando se trate de servicios bajo la modalidad post pago y control.
- Cumplir con las obligaciones o deudas contraídas y generadas hasta la terminación del contrato de abonado.

### **PARTE ESPECIAL**

#### **Servicio de Telefonía Fija:**

#### **¿Cuáles son los principales derechos adicionales con que cuenta el abonado del servicio de telefonía fija?**

- A acceder a la primera línea telefónica, sin que se condicione dicho acceso a la capacidad crediticia del abonado, ni se limite su derecho a elegir el plan tarifario que le resulte más conveniente, salvo que el solicitante del servicio tenga antecedentes de uso indebido o de otro tipo de actos ilícitos comprobados.
- A recibir información sobre las tarifas aplicables, en el caso de llamadas a números de la Serie 808 o números de servicios especiales facultativos (llamadas o mensajes de texto a concursos, horóscopos, entre otros).

- A solicitar el bloqueo y desbloqueo del acceso automático a los servicios de larga distancia nacional e internacional, a los servicios ofrecidos a través de la serie 808 y a las llamadas locales hacia los servicios públicos móviles.
- A que, en caso la empresa operadora por razones técnicas o de conveniencia del servicio cambie el número telefónico o de abonado, se le informe acerca de dicho cambio, así como sobre la fecha de aquél, con una anticipación mínima de quince (15) días calendario. En este caso, el abonado tiene derecho a que se habilite durante sesenta (60) días calendario como mínimo, una locución u otro sistema gratuito, en el que se informe sobre el nuevo número.
- A que, en caso el abonado solicite a la empresa operadora el cambio de número telefónico o de abonado, la empresa operadora habilite durante treinta (30) días calendario, una locución u otro sistema gratuito, en el que se informe sobre el nuevo número.
- A que, en caso el abonado decida contratar el mismo servicio con otra empresa operadora resolviendo su contrato anterior, ésta última habilite a solicitud del abonado durante sesenta (60) días calendario, una locución en la que se informe sobre el nuevo número asignado por su nuevo operador.
- A solicitar el servicio de facturación detallada, siendo gratuita únicamente aquella que corresponda al ciclo de facturación previo a la solicitud.
- A que en caso de falta de pago del recibo, la empresa operadora no le suspenda el servicio, salvo que hayan transcurrido quince (15) días útiles de la fecha de vencimiento del recibo.
- A que se le brinde el servicio de información de guía telefónica actualizada de todos los abonados del servicio de telefonía fija a través del número 103, durante las veinticuatro (24) horas del día.
- A tener acceso gratuito a números de emergencia.
- A que sus datos aparezcan listados gratuitamente en la guía telefónica, la misma que deberá ser entregada en su domicilio, salvo que haya aceptado expresamente otra modalidad de entrega.
- A recibir información gratuita sobre los saldos de las tarjetas prepago.
- A que se le permita recuperar el saldo de tráfico no utilizado (comunicaciones de voz, mensajes de texto, entre otros) en un plazo máximo de treinta (30) días calendario luego de vencida la tarjeta prepago (cuando se trate de tarjetas prepago que sólo otorgan tráfico).
- A que se le permita recuperar el saldo de tráfico no utilizado (comunicaciones de voz, mensajes de texto, entre otros) cuando se active una nueva tarjeta, en un plazo máximo de siete (7) meses, desde la activación de la primera tarjeta (cuando se trate de tarjetas prepago que habilitan el servicio y otorgan tráfico).
- A que se le permita por el plazo máximo de un (1) año, recuperar el monto de la tarjeta prepago en caso se exceda la fecha de caducidad sin que haya sido activada.

## **Servicios Públicos Móviles:**

### **¿Cuáles son los principales derechos adicionales con que cuenta el abonado del servicio público móvil?**

- A solicitar la inclusión de sus datos en un directorio de números telefónicos o de abonado en la página web de aquellas empresas que dispongan de una, siendo gratuita la primera inclusión.
- A recibir información sobre las tarifas aplicables, en el caso de llamadas a números de servicios especiales facultativos (llamadas o mensajes de texto a concursos, horóscopos, entre otros).
- A que, en caso la empresa operadora por razones técnicas o de conveniencia del servicio cambie el número telefónico o de abonado, se le informe acerca de dicho cambio, así como sobre la fecha de aquél, con una anticipación mínima de quince (15) días calendario. En este caso, el abonado tiene derecho a que se habilite durante sesenta (60) días calendario como mínimo, una locución u otro sistema gratuito, en el que se informe sobre el nuevo número.
- A que, en caso el abonado solicite a la empresa operadora el cambio de número telefónico o de abonado, la empresa operadora habilite durante treinta (30) días calendario, una locución u otro sistema gratuito, en el que se informe sobre el nuevo número.
- A que, en caso el abonado decida contratar el mismo servicio con otra empresa operadora resolviendo su contrato anterior, ésta última habilite a solicitud del abonado durante sesenta (60) días calendario, una locución en la que se informe sobre el nuevo número asignado por su nuevo operador.
- A solicitar el servicio de facturación detallada, siendo gratuita únicamente aquella que corresponda al ciclo de facturación previo a la solicitud.
- A que se le brinde el servicio de información de guía telefónica actualizada de todos los abonados del servicio de telefonía fija a través del número 103, durante las veinticuatro (24) horas del día.
- A tener acceso gratuito a números de emergencia.
- A recibir información gratuita sobre los saldos de las tarjetas prepago.
- A que se le permita recuperar el saldo de tráfico no utilizado (comunicaciones de voz, mensajes de texto, entre otros) cuando se active una nueva tarjeta, en un plazo máximo de siete (7) meses, desde la activación de la primera tarjeta (cuando se trate de tarjetas prepago que habilitan el servicio y otorgan tráfico).
- A que se le permita por el plazo máximo de un (1) año, recuperar el monto de la tarjeta prepago en caso se exceda la fecha de caducidad sin que haya sido activada.

## **CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO:**

### **SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS**

#### **¿ Qué son las “Condiciones de Uso”?**

Es la norma que garantiza y determina, entre otros, los derechos y obligaciones de los arrendatarios (abonados) y arrendadores (empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones). Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio y establecen las condiciones mínimas para la contratación y prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

#### **¿Quiénes pueden ejercer los derechos que establecen las “Condiciones de Uso”?**

Los Arrendatarios: Es decir, aquellos abonados (personas naturales o jurídicas) que arriendan circuitos a una empresa operadora de servicios portadores, para utilizarlo en la prestación de otros servicios o satisfacer sus propias necesidades de comunicación.

Los Usuarios: Es decir, aquellas personas naturales o jurídicas, que tienen acceso o hacen uso del servicio de arrendamiento de circuitos para sí mismos. Los usuarios pueden ejercer algunos de los derechos que establece la norma (tales como, la solicitud de información y asistencia, presentación de reclamos, entre otros), sin necesidad de contar con una carta poder del abonado que los autorice a ello.

Las personas que tuvieran acceso a estos servicios públicos de telecomunicaciones o a los equipos terminales a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal (tales como, la falsificación de documentos, utilización de equipos terminales robados o hurtados, entre otros), no podrán ejercer los derechos establecidos en las Condiciones de Uso.

#### **¿Cuáles son los principales derechos del arrendatario?**

- A acceder a la contratación y al uso de los servicios de arrendamiento de circuitos, siempre que se haya satisfecho los requisitos establecidos para solicitar la contratación.
- A recibir un original del contrato suscrito por ambas partes.
- A la instalación o activación del servicio dentro del plazo que se haya establecido. En caso el arrendador no instalara o activara el servicio dentro de dicho plazo, el arrendatario tendrá derecho a recibir el pago de una penalidad de acuerdo a lo dispuesto en las Condiciones de Uso.
- A instalar sus propios protocolos de transmisión sobre los circuitos que le provea el arrendador, siempre que los protocolos sean compatibles con la red del operador y existan facilidades técnicas.
- A recibir información sobre:
  - El servicio ofrecido,
  - Las opciones de planes tarifarios,
  - Los requisitos de acceso al servicio,
  - Las características, modalidades y limitaciones del servicio,
  - La periodicidad de la facturación,
  - El plazo de la contratación, causales de resolución anticipada del contrato, penalidades, si las hubiera, y sobre todo, sus consecuencias e implicancias económicas,
  - Los alcances y uso de los equipos,
  - La dirección de oficinas de pago,
  - La existencia de restricciones en los equipos terminales, y

- La velocidad de transmisión contratada y velocidad mínima garantizada, para el caso en que a través del circuito, se preste el servicio de acceso de Internet.
- A que no se realicen modificaciones unilaterales en el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas de OSIPTEL, o modificaciones más beneficiosas para el abonado, que cuenten con la aprobación de OSIPTEL.
- A ser informado mensualmente sobre el número telefónico del servicio de información y asistencia del arrendador y de OSIPTEL.
- A que se le informe los números de las líneas telefónicas para la atención de fallas, las mismas que deberán estar a disposición de los arrendatarios durante las 24 horas del día, inclusive los días festivos y/o no laborables
- A que se le cobre por los servicios efectivamente prestados (con posterioridad a la utilización del servicio, salvo que se haya pactado el pago por adelantado).
- A la entrega del recibo del servicio por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento.
- A recibir con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, información sobre la modificación de la fecha de vencimiento del recibo o del ciclo de facturación, que haya sido realizado por la empresa operadora.
- A solicitar el cambio de titularidad del servicio y el cambio de nombre del arrendatario.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por un periodo de hasta dos (2) meses, consecutivos o no, por año de servicio. El período de la suspensión que se solicite no podrá ser menor a quince (15) días calendario.
- A solicitar el traslado del servicio del lugar donde se presta o se encuentra registrado, dentro del área de cobertura o extensión de las instalaciones de la empresa operadora.
- A solicitar que se levante cualquier restricción (bloqueo) en el equipo terminal que haya sido subsidiado o financiado, una vez transcurrido el plazo establecido por la empresa operadora, el mismo que no podrá exceder de doce (12) meses desde la adquisición del equipo terminal.
- A que se le ofrezca un servicio continuo e ininterrumpido.
- A que, en caso de suspensión o interrupción del servicio, se realice el descuento correspondiente en la tarifa a cobrar, equivalente al monto proporcional del tiempo de duración de la suspensión o interrupción del servicio. Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.
- A recibir información sobre la suspensión del servicio en caso de falta de pago del recibo correspondiente, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, así como a recibir la compensación correspondiente cuando el servicio sea interrumpido por un periodo superior a sesenta (60) minutos, con excepción de aquellos supuestos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, en caso el arrendatario se encuentre autorizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones.

- A recibir, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario, un preaviso sobre la fecha de corte, conteniendo información acerca del monto adeudado y otros aspectos relacionados a éste último.
- A solicitar la terminación del contrato pactado a plazo indeterminado, en cualquier momento y sin necesidad de justificación alguna. La solicitud deberá presentarse con una anticipación no menor de cinco (5) días útiles, pudiendo indicar la fecha en que se hará efectiva dicha resolución. En caso no se indique la fecha, el contrato quedará automáticamente resuelto luego de transcurrido el período de cinco (5) días antes indicado.
- A solicitar la terminación anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso, sin el pago de penalidades, en caso: (i) de problemas de calidad en el servicio que sean acreditados ante la empresa operadora o el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU de OSIPTEL; (ii) de modificaciones tarifarias que resulten desfavorables al abonado; (iii) no se haya instalado o activado el servicio contratado; (iv) que el traslado pendiente del servicio excediera de tres (3) meses; y (v) del retiro de una o más señales de programación contratadas, para el caso en que a través del circuito se preste el servicio de televisión por cable, de ser el caso. Para tal efecto, el abonado deberá solicitar por escrito la referida terminación adjuntando las pruebas correspondientes.
- A que no le sea condicionada la terminación del contrato al pago previo de las sumas adeudadas.
- A que no le sean aplicados cobros por concepto de desinstalación, desconexión, restitución de equipos o cualquier otro cobro de naturaleza semejante, cuando solicite la terminación del contrato.

**¿Cuáles son las principales obligaciones de los arrendatarios?**

- Usar debidamente el servicio, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso y en el contrato de arrendamiento de circuitos.
- Respetar las condiciones pactadas en el contrato de arrendamiento de circuitos.
- Pagar el recibo de servicios oportunamente.
- Cumplir con las obligaciones o deudas contraídas y generadas hasta la terminación de su contrato de arrendamiento de circuitos.
- A que, en caso se encuentre autorizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones, informe a sus usuarios sobre la suspensión del servicio (sea por causa de mantenimiento o falta de pago) dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la comunicación del arrendador acerca de la referida suspensión.

## **CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LA DIRECTIVA DE RECLAMOS:**

### **¿Qué es la Directiva de Atención de Reclamos?**

Es la norma que establece el procedimiento que toda empresa operadora de servicios públicos de telecomunicaciones (\*), deberá aplicar obligatoriamente para atender y resolver los reclamos de sus usuarios.

(\*) Salvo las empresas que prestan servicios de arrendamiento de circuitos para los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio, que se rigen por el procedimiento establecido en la norma específica.

### **¿Quiénes pueden formular reclamos?**

- Los abonados titulares o usuarios del servicio, a quienes en la Directiva se les denomina indistintamente "usuarios". El usuario que no es abonado titular del servicio objeto del reclamo, debe acreditarlo presentando el recibo correspondiente o el último que le haya llegado.
- Las personas que, no siendo aún titulares o abonados, hayan solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.
- Las asociaciones de usuarios en representación de sus asociados y de las personas que les hayan conferido poder.

### **¿Cuántas Instancias tiene el Procedimiento de Reclamos?**

El procedimiento de reclamos tiene dos instancias:

- La empresa operadora es la primera instancia para la solución de los reclamos que presenten los usuarios con relación a los servicios que les presten.
- El TRASU, Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de OSIPTEL, es la segunda y última instancia en la vía administrativa.

### **¿Se puede recurrir al TRASU sin reclamar previamente ante la empresa?**

El TRASU no admitirá reclamos que no hayan sido tramitados en la primera instancia de la empresa operadora. Es obligatorio presentar primero el reclamo ante la empresa operadora.

### **¿Es necesario pagar todo el recibo para poder reclamar?**

Está prohibido que se exija el "pagar primero y reclamar después". La empresa operadora no podrá condicionar la aceptación del reclamo al pago previo del monto objeto de reclamo.

### **¿Qué materias pueden ser reclamadas?**

Las siguientes:

- Cuando se esté en desacuerdo con los montos que figuran en el recibo o comprobante de pago (reclamo por facturación).
- Cuando los montos cobrados correspondan a conceptos distintos a los oportunamente facturados (reclamo por cobro de Servicio).
- Cuando la empresa operadora no cumpla con instalar o activar el servicio, así como los servicios suplementarios o adicionales que hayan sido solicitados. (reclamo por instalación o activación).
- Cuando la empresa operadora no cumpla con trasladar el servicio en la fecha señalada, no brinde respuesta a la solicitud de traslado, el usuario no se encuentre conforme con la respuesta otorgada por la empresa operadora, o el traslado no se haya realizado luego de transcurridos tres (3) meses de solicitado (reclamo por traslado del servicio).
- Cuando el servicio sea suspendido o cortado injustificadamente, sin tener en cuenta el procedimiento establecido por OSIPTEL.
- Cuando se presenten problemas derivados del funcionamiento de la red (\*) o por incumplimiento de la empresa operadora en informar verazmente sobre el servicio

o sobre el estado de los reportes y reclamos realizados (reclamo por calidad (\*) e idoneidad en el servicio incluyendo veracidad en la Información).

(\*) Comunicación imperceptible, ruido, interferencia en la línea e imposibilidad de hacerse escuchar, entre otros.

- Cuando la empresa operadora no cumpla con entregar el recibo o la copia del mismo en el plazo establecido.
- Cuando la empresa operadora no cumpla con efectuar las devoluciones ordenadas por OSIPTEL a favor de los usuarios.
- Cuando existan problemas con el servicio que se brinda a través de las tarjetas de pago, tales como la habilitación del servicio, disconformidad con el crédito que otorga la tarjeta de pago, entre otros (reclamo por tarjetas de pago)
- Cuando la empresa operadora se negara a aceptar la solicitud de migración, comunicar la procedencia o no de la misma, efectuar la migración en el plazo señalado, o ésta no se haya realizado luego de transcurridos tres (3) meses de solicitada (reclamo por migración).
- Cuando la empresa operadora se negara a contratar el servicio.
- Cuando la empresa operadora se negara a aceptar la solicitud de locución por cambio de número como consecuencia del cambio de operador, o cuando siendo aceptada dicha solicitud no la haya implementado.
- Cuando la empresa operadora se negara a levantar cualquier restricción (bloqueo) en el equipo terminal, luego de transcurridos doce (12) meses desde la adquisición de dicho equipo.
- Otros que determine el Consejo Directivo de OSIPTEL.

#### **¿De qué manera se pueden formular los reclamos?**

De forma personal, telefónica o por escrito empleando el formulario aprobado por OSIPTEL, pudiendo adjuntar documentación adicional.

#### **¿Cuál es el plazo para formular los reclamos?**

Para el caso de los reclamos por:

- Facturación: hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
- Cobro de servicio: hasta dos (2) meses después de cobrado el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.
- Calidad (\*) e idoneidad en el servicio, veracidad de la información, falta de entrega del recibo o copia del mismo, o de la facturación detallada: en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de haber realizado el reporte previo.  
(\*) Los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos se podrán formular transcurridos ocho (8) horas de efectuado el reporte sin que el problema haya sido solucionado.
- Tarjetas de pago: dos (2) meses contados a partir del día siguiente en que se agotó el saldo de la tarjeta, o en tanto no se pueda habilitar el servicio para el cual se adquirió la misma, luego de haber realizado el reporte previo.
- En los demás casos: en tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

#### **¿En qué plazo debe resolver el reclamo la Primera Instancia?**

En la primera instancia rigen los siguientes plazos:

- Hasta tres (3) días útiles contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para los casos de: calidad, falta de entrega del recibo o copia del mismo, o de la facturación detallada.  
(\*) Hasta cinco (5) días útiles desde el día siguiente de presentado el reclamo por fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, no requiriendo necesariamente de resolución motivada.
- Hasta quince (15) días útiles contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para el caso de: tarjetas de pago.
- Hasta treinta (30) días útiles contados a partir del día siguiente de efectuado el reclamo, para los demás casos.

Adicionalmente, la primera instancia tiene diez (10) días útiles para notificar su resolución en el domicilio del usuario.

### **¿Qué ocurre si la empresa operadora no responde o responde tardíamente el reclamo?**

Si la empresa operadora no responde el reclamo dentro de los plazos establecidos, el usuario podrá presentar una Queja solicitando que el TRASU defina si se aplicará el silencio administrativo positivo (SAP). Para presentar la Queja, el usuario cuenta con un plazo de hasta veintidós (22) meses desde la fecha en que se le debió notificar la respuesta a su reclamo.

### **¿Que puede hacer el usuario en caso no se encontrara de acuerdo con la respuesta de Primera Instancia?**

Si el usuario no se encontrara de acuerdo con la respuesta de la empresa operadora, puede presentar un Recurso de Apelación.

Para el caso de reclamos por calidad, el usuario podrá presentar un Recurso de Apelación si el problema se vuelve a presentar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el problema se solucionó en primera instancia.

### **¿Cuál es el plazo para presentar un Recurso de Apelación?**

El plazo es de hasta quince (15) días útiles, contados desde el día siguiente en que el usuario recibió la respuesta de primera instancia.

El Recurso de Apelación (\*) deberá ser presentado por escrito ante la empresa operadora, empleando el formulario correspondiente, pudiendo adjuntarse documentación adicional.

(\*) Para los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, el plazo de presentación del Recurso de Apelación será de hasta cinco (5) días útiles de notificada la resolución o desde la fecha en que ésta debió ser emitida.

### **¿En qué plazo debe resolver el TRASU el Recurso de Apelación?**

El Recurso de Apelación será resuelto (\*):

- Hasta quince (15) días útiles contados a partir del día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el TRASU, para los casos de reclamos por: tarjetas de pago, falta entrega del recibo o de la copia del mismo, o de la facturación detallada.
- Hasta treinta (30) días útiles contados a partir del día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el TRASU, para los demás casos.

(\*) Hasta cinco (5) días útiles desde el día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el TRASU, para los casos de reclamos por fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos.

La respuesta al Recurso de Apelación será comunicada de manera escrita por el TRASU al domicilio señalado por el usuario, dentro de los diez (10) días útiles siguientes a la fecha de resolución.

### **¿En qué casos el usuario puede presentar una Queja?**

El usuario podrá presentar una Queja cuando considere que la empresa operadora ha incumplido cualquier aspecto relativo al procedimiento de reclamos (infracción de los plazos establecidos, no ejecución de lo dispuesto mediante resolución final, entre otros).

Del mismo modo se podrá presentar una Queja solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo.

La Queja deberá ser presentada por escrito, empleando el formulario correspondiente, pudiendo anexar documentación adicional.

**¿Cuál es el plazo que tiene el TRASU para resolver la Queja?**

El TRASU deberá resolver la Queja dentro del plazo de veinte (20) días útiles, contados a partir del día siguiente de su presentación en la empresa operadora.

**¿Las resoluciones que emite el TRASU agotan el procedimiento administrativo?**

Sí. Con la resolución final emitida por el TRASU termina el procedimiento en la vía administrativa. Si el usuario no se encuentra conforme con la resolución del TRASU, puede recurrir a la vía judicial.

**Recuerda que:**

- Los reclamos deberán ser atendidos y solucionados sin exceder los plazos fijados en la Directiva.
- Los procedimientos de reclamos se atenderán de manera gratuita.
- No es obligatoria la intervención de abogado ante las empresas operadoras ni ante el TRASU.
- Las empresas operadoras no pueden negarse a recibir los reclamos que el usuario desee tramitar, el usuario tiene derecho a que se le entregue un código o constancia de presentación del reclamo.
- El usuario tiene derecho a que la empresa operadora le informe sobre el estado de su reclamo y ubicación de su expediente, y a facilitarle el acceso al mismo, si lo solicitara.