

Preguntas, respuestas y observaciones FRECUENTES

1. ¿Cuál es la normativa aplicable a los contratos de prestación del servicio de acceso a internet fijo postpago?

Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N.º 138-2012-CD-OSIPTEL, en adelante "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.

2. ¿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.

3. ¿Cuáles son los principales derechos del abonado?

- 3.1. 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.
 - La velocidad de transmisión contratada y velocidad mínima garantizada, para el caso del servicio de acceso de Internet.
- 3.2. Recibir un original del contrato suscrito por ambas partes, en caso éste último se realizará por escrito.
- 3.3. 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.
- 3.4. A la instalación del servicio dentro del plazo que se haya establecido en el contrato de abonado. En caso la empresa operadora no instalará el servicio dentro del plazo establecido en el contrato, el abonado podrá presentar un reclamo o solicitar la terminación de dicho contrato, sin pago de penalidad alguna.
- 3.5. A ser informado mensualmente sobre el número telefónico del servicio de información y asistencia de la empresa operadora y de OSIPTEL.
- 3.6. 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).
- 3.7. A la entrega del recibo del servicio por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento, salvo que el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.

- 3.8. 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.
- 3.9. A que se le ofrezca un servicio continuo e ininterrumpido, y se realicen las correspondientes devoluciones o compensaciones cuando corresponda.
- 3.10. 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.
- 3.11. A solicitar el cambio de titularidad del servicio y el cambio de nombre del abonado, en caso no sea respondida su solicitud de cambio de titularidad o cesión de posición contractual, se entenderá la misma fue aceptada.
- 3.12. 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.

4. ¿Cuáles son las principales obligaciones de los abonados y/o usuarios?

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

5. Información del Reglamento para la Atención de Reclamos

El Reglamento 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.

5.1 ¿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, salvo que su objeto haya sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU o por no encontrarse comprendido dentro de las materias reclamables contempladas en el artículo 28° del Reglamento.

5.2 ¿De qué manera se pueden formular los reclamos?

De forma personal, telefónica o por escrito empleando el formulario aprobado por el OSIPTEL, pudiendo adjuntarse información adicional y a través de la página web que deberá disponer las empresas operadoras durante (24) horas del día.

5.3 ¿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.

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

Hasta en **tres (3) 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, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario.
- b) Suspensión, corte o baja injustificada del servicio.

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

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

- a) Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.
- b) Instalación o activación del servicio.
- c) Traslado del servicio.

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

5.5 ¿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 de dos (2) años, contados desde la fecha en que se le debió notificar la respuesta a su reclamo.

5.6 ¿Qué 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.

En el procedimiento de reclamos de usuarios no procede recurso de reconsideración contra la resolución de la primera instancia. De ser presentado, corresponde a la empresa operadora reconducirlo y darle el trámite de un recurso de apelación. Esta disposición es aplicable a procedimientos cuyo objeto de reclamo haya sido regulado en otras normas del OSIPTEL.

5.7 ¿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 podrá ser presentado de forma personal, telefónica o por escrito empleando el formulario aprobado por el OSIPTEL, pudiendo adjuntarse información adicional y a través de la página web que deberá disponer las empresas operadoras durante (24) horas del día.

En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora deberá informar al usuario el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso.

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

El recurso de apelación será resuelto:

Hasta **quince (15) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los reclamos por:

- Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.
- Tarjetas de pago.
- Traslado del servicio. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

Hasta **veinticinco (25) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los demás casos.

Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU podrá, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.

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