

## **Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y modificatorias.

Norma que establece las disposiciones que obligatoriamente deberán aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) para la atención de los reclamos de usuarios.

Asimismo, establece los alcances, obligaciones y otras actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Usuarios, que es el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones.

En tal sentido, contempla las disposiciones aplicables a:

1. Principios y garantías del procedimiento.
2. Formas de presentación del reclamo, recurso de apelación y queja.
3. Requisitos de presentación del reclamo, recurso de apelación y queja
4. Las materias de reclamo.
5. Sujetos activos del procedimiento.
6. Entre otras.