

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS PARA USUARIOS - OSIPTEL

I. PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DEL RECLAMO

1. Principio de Celeridad: Por el principio de celeridad, las actividades procesales se realizan diligentemente y dentro de los plazos establecidos.
2. Principio de Economía Procesal: Por el principio de economía procesal los reclamos deberán ser atendidos y solucionados tendiendo a una reducción de los actos procesales, pero sin afectar el carácter imperativo de las actuaciones que así lo requieran.
3. Principio de Simplicidad: Por el principio de simplicidad, el procedimiento se lleva a cabo con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos de las partes involucradas.
4. Principio de Transparencia: Por el principio de transparencia, el procedimiento se lleva a cabo garantizando el acceso a la información del abonado o usuario reclamante, en cualquier etapa del mismo.
5. Principio de No Discriminación: Por el principio de no discriminación, las actividades procesales y requisitos que establezcan las empresas operadoras no discriminarán entre los abonados o usuarios reclamantes que reúnan características similares.
6. Principio de Gratuidad: Por el principio de gratuidad, los procedimientos de reclamos de los abonados y usuarios se conducirán de manera gratuita.
7. Principio de Responsabilidad: Por el principio de responsabilidad, los órganos establecidos para atender los reclamos de abonados y usuarios son responsables de los actos procesales que emitan, sin perjuicio de la responsabilidad de las empresas operadoras.
8. Principio de Presunción de Veracidad: Por el principio de presunción de veracidad, se presume que los usuarios dicen la verdad sobre su identidad y su condición de usuario del servicio.
9. Principio de Eliminación de exigencias o formalidades costosas: Queda eliminada la exigencia de presentación de documentos que contengan información que la propia entidad posea o deba poseer.
10. Principio de Subsanación: Por el principio de subsanación el órgano que atiende los reclamos, ante errores u omisiones deberá encausar el procedimiento de oficio.
11. Principio de vinculación y formalidad: Las normas procesales y las formalidades son de carácter imperativo, sin embargo se puede adecuar las exigencias al logro de los fines del procedimiento.

II. RECLAMOS QUE PUEDO REALIZAR

1. Facturación: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago, y que corresponden a conceptos referidos al servicio que se reclama y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos.

2. Cobro del servicio: Montos cobrados al usuario por el servicio que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual proviene.
3. Instalación o Activación: cuando DIRECTV no ha cumplido con activar o desactivar el servicio en el plazo permitido por la normatividad vigente.
4. Traslado del servicio: Incumplimiento de la fecha probable del traslado o cuando frente a una solicitud de traslado no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma.
5. Suspensión o corte del servicio: Casos en los que el servicio sufra una suspensión injustificada, y casos en los que el servicio del usuario es cortado sin observar el procedimiento establecido en la normatividad administrativa vigente.
6. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red, que generan insatisfacción del usuario el incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieran formulado.
7. Falta de entrega o entrega tardía del recibo en el domicilio del usuario.
8. Otras materias que señale el consejo directivo de OSIPTEL.

III. LUGARES PARA LA PRESENTACIÓN DEL RECLAMO Y RECURSOS

Los reclamos podrán ser presentados:

- a) Telefónica a nuestro call center: 080010606 / 01-2004-606 (clientes pos pago) y 080010601/ 01-2044-601 (clientes prepago)
- b) Mail: atencionalcliente@directv.pe
- c) Chat y Web: www.directv.com.pe
- d) Presencialmente a través de cualquier de nuestros Centros de Atención al Cliente oficiales (CACs) publicados en nuestra página web www.directv.com.pe.

En el caso de los reclamos presenciales, la empresa procederá a proporcionar el formulario correspondiente.

En el caso de los reclamos vía teléfono, mail, chat y página web, se indicará al reclamante el código del reclamo registrado.

En el caso de los reclamos presentados por escrito, el usuario deberá contar con una copia del formulario a fin que sea sellada y fechada como única constancia de su presentación y del inicio del procedimiento.

Los recursos podrán ser presentados en cualquier de nuestros Centros de Atención al Cliente oficiales (CACs) publicados en nuestra página web.

IV. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

1. Persona natural

Deberá indicar el número de su documento de identidad y el domicilio en donde deberá notificársele los avances o resultado del procedimiento de reclamación. En caso el reclamo fuera interpuesto por representante, deberá consignarse los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación.

2. Persona jurídica

Deberá indicar su número de Registro Único de Contribuyente, datos generales del representante y la facultad legal por la cual ejerce la representación y domicilio en donde deberá notificársele los avances o resultado del procedimiento de reclamación.

En ambos casos:

- ✓ Número del servicio o del contrato de abonado.
- ✓ La determinación clara y concreta del reclamo.
- ✓ Firma.
- ✓ Copia del último recibo de consumo y del recibo reclamado, en su caso.
- ✓ Documento(s) sustentatorio(s) que el usuario estime pertinente(s).

V. LOS PLAZOS PARA INGRESAR UN RECLAMO

- a) Reclamos por facturación, hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama.
- b) Reclamos por el cobro del servicio, hasta dos (2) meses después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se presente el cobro de los montos supuestamente adeudados.
- c) Reclamos por problemas de calidad e idoneidad o por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de cumplido el requisito de reporte.
- d) Reclamos por instalación o activación, suspensión o corte, o traslado del servicio, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.

Vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedido su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente.

VI. PLAZOS PARA ATENDER RECLAMOS Y RECURSOS

A) REPORTES DE AVERIAS

El usuario que se vea afectado por un problema de calidad, por falta de entrega o entrega tardía del recibo o falta de entrega de la facturación detallada solicitada, deberá reportárselo al 080010606 / 01-2004-606 (clientes pos pago) y 080010601 / 01-2044-601 (clientes prepago).

El Departamento de Atención al Cliente llevará un registro permanente de los reportes de los problemas de calidad, que deberá considerar:

- a) el número o código de identificación,
- b) fecha y hora del reporte,
- c) problema de calidad reportada,
- d) posible causa del problema de calidad,
- e) fecha y hora de la reparación.

Dichos registros estarán a disposición de OSIPTEL cuando lo solicite.

El Departamento de Atención al Cliente será el encargado de verificar la avería o el problema de calidad, el cual deberá registrar en el documento que da inicio al expediente o archivo, según corresponda.

Si reportada la avería o el problema de calidad en la prestación del servicio, no hubiere sido solucionado en el curso de los cuatro (4) días calendario siguientes, el usuario podrá interponer reclamo en primera instancia.

Si el usuario se encontrase ausente durante la visita realizada por la empresa operadora y por esa razón no se hubiera podido resolver el problema del servicio, el plazo referido en el párrafo anterior se extenderá por un día adicional, debiendo la empresa en el acto de la visita, dejar una nota señalando fecha y hora en que se realizó la visita, la fecha y hora de una nueva visita y un número telefónico a donde el usuario pueda comunicarse para, de ser necesario, coordinar una fecha alternativa. Al expediente deberá anexarse una copia de la mencionada nota.

Las partes tendrán derecho a conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de su reclamo, así como a tener acceso al expediente correspondiente. Se podrá solicitar la expedición de copias simples o certificadas de las piezas del expediente previo pago de los derechos correspondientes.

B) RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA

Plazos de resolución de los reclamos y recursos de reconsideración

1. Reclamos por calidad, falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, no entrega de la facturación detallada solicitada, corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, en aplicación de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 006-2011-JUS: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.
2. Reclamos por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago: Los reclamos y recursos de reconsideración serán

- resueltos dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.”
3. En los demás casos: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación ante la empresa operadora.”

C) RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Mediante el presente recurso, el usuario podrá manifestar su disconformidad con la resolución de su reclamo, siempre y cuando este se fundamente en una prueba nueva o esta le sea solicitada a la empresa. El plazo para interponer el recurso de reconsideración es de 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que recibe la notificación de la resolución que corresponde a su reclamo, por lo que la empresa deberá resolver este recurso impugnatorio dentro del plazo de 30 días hábiles, debiendo notificar la resolución correspondiente dentro de los 10 días hábiles siguientes.

D) RECURSO DE APELACIÓN

Mediante el presente recurso, el usuario podrá manifestar su disconformidad con la resolución de su reclamo o cuando estime que la misma no le fue favorable. Cabe señalar, que también podrá formularse el recurso de apelación, cuando en los casos que correspondan a reclamos de calidad, el problema se volviera a presentar dentro de los 30 días calendarios siguientes, contados desde la fecha de su solución en primera instancia.

Para presentar mi Apelación

El recurso de apelación deberá presentarse en cualquier Centro de Atención al Cliente a nivel nacional publicados en nuestra página web, siendo la empresa la obligada a elevar el recurso presentado por el usuario, al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de Osiptel (TRASU), en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde la fecha en que el usuario presentó su recurso.

El recurso de apelación formulado contra la resolución que resuelve el reclamo del usuario, será resuelto por el TRASU en un plazo de 30 días hábiles. Sin embargo, en los casos de reclamos por falta de entrega del recibo, el recurso de apelación será resuelto en un plazo de 15 días hábiles.

Para ambos casos, de considerarlo necesario, el TRASU podrá ampliar en 20 días hábiles adicionales, el plazo originalmente previsto para resolver el recurso.

Acerca de la resolución final del TRASU

Cuando el TRASU expida la resolución final del recurso, dicha entidad estará encargada de notificar su decisión al usuario, para lo cual contará con un plazo de 10 días hábiles, contabilizado desde la fecha de su expedición. Cabe señalar, que con esta resolución se concluye el procedimiento de reclamos en la vía administrativa.

E) RECURSO DE QUEJA

Este recurso deberá ser presentado por el usuario o cliente, cuando considere que la empresa operadora incumplió con el procedimiento de establecido para los reclamos o cuando este solicite la aplicación del silencio administrativo positivo.

Cuándo se interpone un Recurso de Queja

El usuario tiene la posibilidad de interponerlo en cualquier estado del procedimiento de reclamo, ya sea:

- i) por defectos de tramitación que suponen su paralización;
- ii) por inobservancia de los plazos establecidos para este procedimiento;
- iii) si considera que durante el trámite de su reclamo se ha trasgredido la normatividad correspondiente; o
- iv) cuando no se ha ejecutado lo dispuesto en la resolución de primera instancia administrativa o del TRASU que hubiese quedado firme y/o consentida.

El usuario contará con un plazo de veintidós (22) meses para solicitar que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo, el cual deberá ser contabilizado desde la fecha en que se le debió notificar la resolución que corresponde a su reclamo o al recurso interpuesto.

El usuario que formule el presente recurso (queja) deberá presentarlo por escrito en cualquier Centro de Atención al Cliente a nivel nacional publicados en nuestra página web, y será la empresa la obligada a elevarlo al TRASU en un plazo máximo de 7 días hábiles. Cabe señalar, que dicha entidad tendrá un plazo de 13 días hábiles para resolverlo, el cual deberá contabilizarse desde la fecha en que esta recepcionó el recurso de queja.

VII. REQUISITOS PARA INTERPONER UN RECURSO DE RECONSIDERACIÓN, APELACIÓN Y QUEJA

El usuario que interponga un recurso de reconsideración, apelación o queja, deberá hacerlo por escrito y utilizando el formulario correspondiente e indicando cada uno de los siguientes requisitos:

- i. Señalar claramente su nombre completo, pero si el recurso fuera interpuesto por un representante de este, también se deberán consignar los datos de éste último, así como el documento que acredite la representación invocada, siempre que no se hubiese adjuntado anteriormente.
- ii. Señalar cuál es el número o código del expediente de reclamo.
- iii. Detallar de forma clara y concisa en qué consiste el reclamo formulado.
- iv. Indicar que documento constituye la prueba nueva en que se fundamenta el recurso (en caso del recurso de reconsideración).
- v. El usuario deberá firmar el formulario correspondiente.

De igual forma, el usuario deberá presentar adicionalmente al formulario original, una copia del mismo para que este sea sellado y fechado por la empresa, en calidad de cargo y como constancia exclusiva de su interposición.

VIII. EL USUARIO DEBERÁ TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE

- ✓ Debe precisarse de forma clara y concreta cual es la materia del reclamo, el monto y el recibo en el cual se está basando su reclamo.
- ✓ Para cualquier información correspondiente al servicio, el usuario podrá comunicarse gratuitamente con el Centro de Atención al Cliente, a los números 080010606 / 01-2004-606 (clientes pos pago) y 080010601/ 01-2044-601 (clientes prepago).

IX. MONTOS QUE NO SON MATERIA DE RECLAMO

Los usuarios tienen la obligación de realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del mismo.

X. RELACION DE MEDIOS PROBATORIOS A SER ACTUADOS EN LA SOLUCION DE RECLAMOS

MEDIOS PROBATORIOS QUE EL TRASU EVALÚA POR SERVICIOS

A) MEDIOS PROBATORIOS PARA RECLAMOS DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN GENERAL POR FACTURACIÓN

- Acta de inspección técnica o boleta de atención técnica.
- Detalle de llamadas.
- Detalle de llamadas bidireccionales.
- Facturación detallada o secuencia de eventos.
- Histórico de llamadas.
- Histórico de averías.
- Histórico de suspensiones.
- Informe de investigación de llamadas.
- Recibo materia de reclamo.

B) POR CALIDAD

- Código de reporte previo por calidad de servicio.
- Constancia de atención de reportes de averías.
- Constancia de operatividad del servicio.
- Histórico de averías.
- Histórico de suspensiones.

C) MEDIOS PROBATORIOS PARA RECLAMOS EN SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE POR FACTURACIÓN DE DECODIFICADOR

- Boleta por cargos de reparación o reposición del equipo.
- Constancia de entrega y/o instalación de decodificador.

- Mecanismo de contratación.
- Recibo materia de reclamo.

OFERTAS Y PROMOCIONES

A) FACTURACION DE OFERTAS Y PROMOCIONES POR APLICACIÓN DE UNA OFERTA O PROMOCION

- Código proporcionado por la empresa operadora al contratar una oferta o promoción.
- Publicación de la oferta o promoción.
- Histórico de averías.
- Histórico de pedidos.
- Histórico de suspensiones.
- Mecanismo de contratación.
- Recibo materia de reclamo.

B) POR RECLAMOS REFERIDOS A OFERTAS Y PROMOCIONES QUE NO REQUIEREN SOLICITUD O ACEPTACIÓN PREVIA DEL ABONADO

- Detalle de llamadas del periodo reclamado.
- Histórico de averías.
- Histórico de suspensiones.
- Publicación de la oferta o promoción.
- Recibo materia de reclamo.

C) POR RECLAMOS REFERIDOS A OFERTAS Y PROMOCIONES QUE REQUIEREN SOLICITUD O ACEPTACIÓN PREVIA DEL ABONADO

- Detalle de llamadas del periodo reclamado.
- Histórico de averías.
- Histórico de pedidos.
- Histórico de suspensiones.
- Mecanismo de contratación.
- Publicación de la oferta o promoción.
- Recibo materia de reclamo.

D) MEDIO PROBATORIO ADICIONAL CUANDO EL ABONADO ALEGA BENEFICIOS ADICIONALES EN UNA OFERTA O PROMOCION

- Mecanismo de contratación presentado por el abonado, que acredite las condiciones más ventajosas ofrecidas por la empresa operadora.
- Publicación de la oferta o promoción.

MEDIOS PROBATORIOS PARA OTROS RECLAMOS EN GENERAL

A) CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- Boleta de atención de averías.

- Código de reporte proporcionado por reclamante.
- Detalle de llamadas o constancia de operatividad del servicio.
- Histórico de averías.
- Reporte de medición de velocidad.

B) FACTURACION POR REACTIVACIÓN DE SERVICIO

- Detalle de llamadas o accesos al servicio.
- Histórico de pagos.
- Histórico de pedidos.
- Históricos de suspensiones.
- Recibo materia de reclamo.

C) FACTURACIÓN EXTEMPORÁNEA, RECIBOS ESPECIALES

- Constancia de notificación del recibo especial.
- Recibo correspondiente al periodo en el que debieron facturarse los conceptos contenidos en el recibo especial.
- Recibo especial.

D) FACTURACIÓN DE MATERIALES O ACCESORIOS ADICIONALES PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO

- Boleta o constancia de instalación que incluya los materiales, equipos, accesorios y otros que, en condiciones normales, corresponde a la instalación del servicio; así como aquellos otros que, dadas las particularidades del caso, deba consignarse de manera desagregada.
- Cotización, presupuesto o pro-forma aceptada por el abonado donde se indique cantidad y costo de los materiales, equipos, accesorios u otros adicionales.
- Mecanismo de contratación.
- Recibo materia de reclamo.

E) FACTURACIÓN EN CASO DE TRASLADO

- Boleta de instalación del servicio en la dirección solicitada.
- Constancia de comunicación de la empresa operadora al abonado señalando fecha probable de ejecución del traslado.
- Constancia de comunicación de la empresa operadora señalando imposibilidad de traslado y recomendación para solicitud de traslado pendiente.
- Constancia de solicitud de suspensión temporal mientras dure el traslado.
- Histórico de pedidos.
- Inspección técnica.
- Mecanismo de contratación.
- Recibo materia de reclamo.

F) FACTURACIÓN DE INTERESES POR PAGO EXTEMPORÁNEO DEL SERVICIO

- Constancia de pago correspondiente al recibo reclamado presentado por el reclamante.
- Histórico de pagos del servicio.

- Histórico de reclamos.
- Recibo materia de reclamo.

MEDIOS PROBATORIOS QUE EL TRASU EVALÚA CON OCASIÓN DE LOS RECURSOS QUE CONOCE

- Boleta de atención, de entrega de equipos u orden de trabajo.
- Código de reporte de averías, suspensiones, o problemas de calidad.
- Constancia de comunicación al abonado de la improcedencia o ejecución posterior de la solicitud de migración.
- Constancia de instalación del servicio.
- Constancia de mejores condiciones que las normalmente ofrecidas a los abonados.
- Constancia de pruebas efectuadas.
- Facturación detallada o secuencia de eventos del periodo reclamado.
- Histórico de averías y mantenimiento del servicio.
- Histórico de estado de cuenta del servicio.
- Histórico de llamadas del concepto reclamado.
- Histórico de pedidos.
- Histórico de reclamos del servicio.
- Histórico de suspensiones del servicio.
- Información complementaria sobre el reclamo.
- Inspección técnica.
- Mecanismo de contratación sobre condiciones acordadas entre usuario y empresas operadoras.
- Presupuesto, cotización o proforma de accesorios o trabajos adicionales.
- Recibo correspondiente al periodo reclamado.