

Medios probatorios para Reclamos de Usuarios

Relación de Medios Probatorios a ser actuados en el procedimiento de Reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

RESOLUCIÓN N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL

• **Acuerdo para la adquisición o financiamiento de equipos terminales**

Es el documento que acredita la voluntad del abonado (personas naturales o jurídicas) de adquirir un equipo, ya sea mediante un pago único o en cuotas.

Dicho documento debe incluir, además de los requisitos de validez del contrato, lo siguiente:

- Modelo del equipo.
- Código de serie del equipo.
- Código de SIM CARD.
- Forma de pago.
- En caso de haberse suscrito un financiamiento, debe indicarse de manera expresa si existe un plazo forzoso y las penalidades que acarrea dicho incumplimiento.

• **Boleta de consumos por cobro revertido**

Es el documento que permite evaluar si, en efecto, las

llamadas y/o mensajes de texto fueron aceptados por el destinatario, además de que se concretaron y, si la

información contenida en dicho documento es consistente con la facturación. Dicho documento debe incluir:

- El número del servicio de origen y el número del servicio de destino.
- La fecha y hora de duración del consumo.
- El nombre del titular del servicio de donde se originó el consumo.

• **Código o constancia de haber presentado la avería o problema de calidad, u otro tipo de solicitud de atención ante la empresa operadora**

Es el medio que acredita que el abonado y/o usuario

reportó los problemas de calidad o avería que tiene o tuvo su servicio en un determinado período, así como el registro de alguna solicitud de atención de parte de la empresa.

• **Constancia de entrega del recibo**

Es el documento que acredita que la empresa operadora

cumplió con entregar el recibo correspondiente a los servicios prestados antes de los 3 días calendarios previos a la fecha de vencimiento del recibo.

Dicho documento debe cumplir con los requisitos de

notificación establecidos en la Directiva de Reclamos y la

Ley del Procedimiento Administrativo General.

En los casos en los que el recibo es enviado vía correo

electrónico, además de la constancia de envío a través del correo electrónico, se debe

adjuntar el mecanismo que acredite que el abonado dio su autorización expresa

1. Diagrama de tráfico para los servicios de internet.

Permite evaluar si la velocidad de acceso a Internet o circuito arrendado, se encuentra dentro de los parámetros contratados.

• **Constancia de entrega de equipo, SIM CARD, entre otros**

Es el documento que acredita que la empresa operadora

ha cumplido con la entrega del equipo solicitado por el abonado y que este se encuentra operativo.

Dicho documento debe contener la firma del abonado

y/o persona autorizada en señal de conformidad con la

recepción y operatividad del equipo. Además, debe de

contener la siguiente información:

- Nombre del abonado.
- Dirección de entrega del equipo, de ser el caso.
- Tipo y número de documento legal de identificación del abonado (DNI, CE, CIP, TIP, RUC, entre otros).
- Código de pedido.
- La fecha y hora de entrega de equipo.
- Accesorios entregados, de ser el caso.
- Características técnicas del equipo.
- Cartilla de operación y uso.

- Período de garantía.

• **Constancia de pago**

Es el documento que acredita el pago del abonado por la prestación de un servicio en un determinado período o la adquisición de un producto.

• **Constancia individual de atención de avería**

Es el documento que permite evaluar, por un lado, si la

empresa operadora ha realizado la atención del reclamo de avería; y, por otro

lado, si la naturaleza de la misma es

responsabilidad del abonado o de la empresa operadora.

Dicho documento debe incluir:

- Fecha y hora del reclamo.
- Código del reclamo.
- Fecha y hora de la atención del reclamo.
- Detalle del reclamo.
- Responsabilidad.
- Detalle de la atención del reclamo.

• **Constancia de ingreso del equipo al servicio técnico**

Es el documento que permite verificar las condiciones

físicas en que ingresó el equipo terminal al servicio técnico, indicando si también se dejó o no la tarjeta SIM CARD.

Dicho documento debe incluir:

- Fecha y hora de ingreso del equipo terminal.
- Fecha probable de entrega del equipo.
- Detalle del problema por el que ingresa el equipo.
- Condiciones para el pago del costo de la reparación.
- Si aplica o no la garantía del equipo.
- Nombre, documento de identificación y firma de la persona que entrega el equipo.

• **Constancia de salida del equipo del servicio técnico**

Es el documento que acredita que el servicio técnico

ha reparado o repuesto el equipo terminal en el tiempo

pactado con el usuario.

Dicho documento debe de contener:

- Diagnóstico.

- Solución.

- Fecha de ingreso.

- Fecha de liquidación.

- Hora y fecha de entrega del equipo terminal.

- Firma del abonado en señal de conformidad.

Además debe de indicar:

- Si aplica o no, la garantía del equipo.

- Si el equipo ingresó con o sin tarjeta SIM CARD.

- Nombre, documento de identificación y firma de la persona que recibe el equipo.

• **Constancia de activación del servicio**

Es el documento que permite evaluar si la empresa

operadora cumplió con habilitar efectivamente el servicio contratado, dentro de los plazos establecidos en el contrato de prestación del servicio.

Dicho documento debe incluir:

- La fecha y hora de la activación.
- La fecha de cierre de ciclo de facturación.

• **Cotización, presupuesto o proforma para la adquisición de equipo y/o accesorios**

Es el documento que permite evaluar si la empresa

operadora cumplió con remitir, previamente a la instalación del servicio, una

cotización, presupuesto o proforma de los equipos, accesorios u otros materiales adicionales que generan costos adicionales a los contratados para la instalación del servicio.

Dicho documento debe estar debidamente suscrito por el solicitante, o por su representante, en señal de conformidad para su ejecución.

• **Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será dado de baja el servicio**

Es el documento que permite verificar si la empresa

operadora ha comunicado, dentro de los plazos

Medios probatorios para Reclamos de Usuarios

Relación de Medios Probatorios a ser actuados en el procedimiento de Reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

RESOLUCIÓN N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL

establecidos en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la fecha en que será dado de baja el servicio. Dicho documento debe incluir:

- La fecha de baja del servicio.
- El motivo de la misma.
- El documento debe estar firmado por el abonado

o persona autorizada indicando el tipo y número de documento legal de identificación del abonado (DNI, CE, CIP, TIP, RUC, entre otros), fecha y hora de recepción.

• **Constancia de devoluciones por pagos indebidos o en exceso**

Es el documento que permite verificar la fecha en la que la empresa operadora procedió a realizar la devolución, indicando el número del documento, monto y la modalidad del reembolso.

• **Constancia de migración**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha atendido la solicitud del abonado, a fin de acreditar si la empresa operadora cumplió lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

• **Constancia de traslado del servicio**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha atendido la solicitud del abonado del traslado del servicio, a fin de acreditar si la empresa operadora cumplió lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

• **Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar el traslado del servicio**

Es el documento que permite verificar si la empresa

operadora ha informado al abonado los motivos de la imposibilidad o improcedencia del traslado del servicio.

Entre los motivos puede ser: deuda, saturación de planta, la falta de facilidades técnicas, la no existencia de cobertura inalámbrica, etc.

• **Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar la migración**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha informado al abonado los motivos de la imposibilidad o improcedencia de la migración.

• **Constancia de haber realizado el corte conforme lo dispuesto en las normas de uso prohibido e indebido**

La empresa operadora que haya procedido a realizar el corte del servicio por uso prohibido y/o indebido debe remitir la documentación que permita acreditar que procedió conforme a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 112-2011-CD/OSIPTEL - Criterios y procedimiento para realizar el corte del servicio público móvil y el bloqueo de equipo terminal móvil, por parte de las empresas operadoras, en caso de uso prohibido en los establecimientos penitenciarios- y Resolución N° 060-2006-CD/OSIPTEL - procedimiento que aplicarán las empresas operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones.

• **Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será ejecutado el corte del servicio por falta de pago**

Es el documento que permite verificar si la empresa

operadora ha comunicado a tiempo al abonado la fecha de corte del servicio por falta de pago, conforme a lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Dicho documento debe, de estar firmado por el abonado

y/o persona autorizada, y debe incluir:

- Tipo y número de documento legal de identificación (DNI, CE, CIP, TIP, RUC, entre otros).
- Fecha y hora de recepción.

• **Constancia de las pruebas técnicas de la operatividad del servicio de arrendamiento de circuitos**

Es el documento que permite evaluar si la empresa operadora ha realizado las pruebas de operatividad del servicio de arrendamiento de circuitos con los parámetros de configuración establecidos en el contrato de prestación del servicio.

• **Constancia de asignación de saldo**

Es el documento que permite verificar la fecha en la cual la empresa operadora ha realizado la asignación de saldo al tipo de servicio contratado y en las condiciones establecidas en el contrato. Dependiendo del tipo de servicio, la activación debe consignar la asignación de saldo, que puede ser: cantidad de minutos de llamadas, cantidad de mensajes de texto o cantidad de bytes.

• **Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado**

Es el documento que permite visualizar el consumo de

manera desagregada, valorizada y totalizada por cada modalidad, así como si el consumo se encuentra dentro de su promedio o parámetros normales de variación o, por el contrario, si se ha registrado una modificación sustancial del patrón de consumo del usuario.

• **Detalle de consumos**

Es el documento que permite evaluar los consumos registrados, dependiendo del tipo de servicio: llamadas entrantes, llamadas salientes, accesos a internet, mensajes de texto y servicios adicionales. Dicho documento corresponde al periodo reclamado, debiendo incluir como mínimo el detalle de consumos en orden cronológico, fecha, hora de inicio, hora de finalización, duración del consumo y otros que la empresa operadora considere relevante.

• **Diagrama de Tráfico (Traffic View)**

Es el documento que permite evaluar la operatividad, continuidad y el consumo de Banda Ancha en un determinado tiempo, en su máxima tasa la velocidad de acceso a Internet, o la de un circuito arrendado. Además, si el servicio se encuentra dentro de los parámetros de velocidad contratados de acuerdo a la configuración en el servidor principal donde administra toda la red, en concordancia a la tecnología y equipamiento.

• **Facturación detallada**

Es el documento que permite evaluar los consumos registrados dependiendo del tipo de servicio, llamadas entrantes, llamadas salientes, accesos a Internet, mensajes de texto y servicios adicionales.

Medios probatorios para Reclamos de Usuarios

Relación de Medios Probatorios a ser actuados en el procedimiento de Reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

RESOLUCIÓN N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL

Dicho documento corresponde a un periodo determinado (Modalidad A y/o B), que incluye el detalle de consumos en orden cronológico, fecha, hora de inicio, hora de finalización, duración del consumo, y otros que la empresa operadora considere relevante.

• **Histórico de pedidos**

Es el documento que permite evaluar cuáles han sido las solicitudes que el abonado ha formulado respecto a las condiciones de prestación y/o contratación del servicio. Dicho documento debe incluir:

- El código de pedido asignado a la solicitud formulada por el abonado.
- El detalle de la solicitud formulada.
- Estado de la solicitud.
- El medio por el cual fue realizada la solicitud.
- La fecha en que fue formulada la solicitud.
- La fecha de ejecución de la solicitud.

• **Histórico de número de abonado**

Es el documento que permite evaluar los cambios de número del servicio que ha registrado el abonado o cliente. Dicho documento debe contener por cada número asignado:

- El número del servicio telefónico.
- La fecha en la que fue dado de alta.
- La fecha en la que fue dado de baja.
- El motivo de la variación.

• **Histórico de reclamos**

Es el documento que permite evaluar si, con anterioridad al periodo analizado, el abonado presentó reclamos y por qué conceptos. Dicho documento debe incluir:

- Código de reclamo.
- Número y fecha emisión del recibo reclamado.
- Fecha de reclamo.
- Motivo del reclamo.
- Monto reclamado, cuando corresponda.
- Fecha de apelación, cuando corresponda.
- Resultado del reclamo.
- Instancia que resolvió

• **Histórico de cortes y reactivaciones**

Es el documento que permite evaluar si durante el periodo reclamado se registraron suspensiones que pudieran haber afectado la prestación del servicio. Asimismo, hace posible determinar si tales suspensiones fueron justificadas y si las empresas operadoras cumplieron su obligación de no suspender el servicio con ocasión del reclamo interpuesto. Dicho documento debe incluir:

- Fecha y hora de ejecución del corte.
 - Fecha y hora de reactivación.
 - Motivo del corte.
- Cabe precisar que dicho documento también debe incluir las suspensiones del servicio a solicitud del abonado; es decir, la suspensión temporal, suspensión por robo de equipo, suspensión por pérdida de equipo, entre otros.

• **Histórico de averías**

Es el documento que permite evaluar si, durante la prestación del servicio, se registraron reportes de averías o han sido realizadas labores de mantenimiento correctivo o preventivo que pudieran haber afectado la prestación del servicio, lo que hace posible determinar si tales averías son o no responsabilidad de la empresa operadora. Dicho documento debe incluir:

- Fecha y hora del reporte.
- Código del reporte.
- Fecha y hora de la atención del reporte.
- Detalle del reporte.
- Responsabilidad.
- Detalle de la atención del reporte.

• **Histórico de recibos**

Es el documento que permite evaluar el patrón de consumo del abonado, que contiene información sobre los montos facturados desde la activación del servicio, así como la fecha y forma de pago del abonado o usuario, si se realizó el pago antes

de la fecha de vencimiento del recibo. Este documento debe incluir todos los pagos que hubiere realizado el abonado o usuario a la empresa operadora. Dicho documento debe incluir:

- El número y fecha de emisión del recibo.
- Monto facturado.
- Fecha de vencimiento del recibo.
- Fecha de pago del recibo.
- Monto del pago a cuenta.
- Monto ajustado.
- Monto pagado.
- Saldo.
- Estado del recibo (reclamado, ajustado, pendiente, entre otros).

• **Histórico de estado de cuenta**

Es el documento que registra de manera sistemática los pagos que realiza el abonado y los cobros que efectúa la empresa operadora a lo largo de un periodo. Dicho documento debe incluir:

- El número del documento con el que se realiza el cobro (puede ser el recibo, nota de débito, boleta de venta, entre otros).
- Fecha de emisión del documento a través del cual se requiere el pago.
- Fecha de vencimiento del documento a través del cual se requiere el pago.
- El número del documento con el que se realizó el pago y/o el ajuste.
- Fecha de pago.
- Monto pagado.
- Saldo pendiente.

• **Histórico de acuerdos de pago y/o financiamiento de deuda**

Es el documento que registra los acuerdos de financiamiento del pago de los recibos del servicio y/o equipos realizados entre el abonado y la empresa operadora. Dicho documento debe incluir:

- El número del acuerdo de pago.
- La fecha en que fue suscrito el acuerdo de pago.

- El monto incluido en el acuerdo de pago.

- El detalle de los recibos que han sido financiados.
- Las cuotas pactadas.
- El monto a pagar en cada cuota incluido los intereses.
- La fecha de pago de cada cuota.
- La forma de pago de dichas cuotas (es decir, si se incluirá en el recibo o no).

• **Histórico de Consumos**

Es el documento que permite evaluar la existencia de tráfico o consumo anterior a los servicios que están siendo cuestionados. Dicho documento debe incluir:

- El destino al que se realizó el consumo.
- La fecha en que fue realizado el consumo.
- La hora de inicio del consumo.
- La duración.

• **Histórico de cambio de operador de larga distancia**

Es el documento que permite evaluar las veces en que el abonado ha seleccionado a un determinado concesionario de larga distancia para el establecimiento de sus llamadas telefónicas de larga distancia. Dicho documento debe incluir:

- Código de pedido.
- La fecha de la solicitud de preselección.
- La empresa operadora que ha sido preseleccionada.
- La fecha de ejecución de la preselección.

• **Histórico de recargas**

Es el documento que permite evaluar las recargas realizadas por la empresa operadora, en las fechas, por el periodo y en las condiciones pactados. Cabe indicar que, en los servicios Prepago, las recargas se realizarán a solicitud del abonado, mientras que en los servicios Postpago serán efectuadas conforme a lo

Medios probatorios para Reclamos de Usuarios

Relación de Medios Probatorios a ser actuados en el procedimiento de Reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

RESOLUCIÓN N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL

establecido en el mecanismo de contratación.

Dicho documento debe incluir:

- La fecha de recarga.
- Saldos de recarga.

• **Histórico de límite de crédito y/o límite de consumo**

Es el documento que permite evaluar las veces en que

el abonado ha solicitado la ampliación y/o reducción del

límite de crédito y/o consumo de su servicio, y su monto. Dicho documento debe incluir:

- Código de pedido se ampliación y/o reducción.
- Fecha de pedido.
- Fecha de ejecución de pedido.
- Monto que solicita ampliar o reducir.
- Saldo.

• **Informe de operatividad del servicio**

Es el documento que acredita que el servicio se encuentra operativo bajo las características y condiciones en que fue contratado.

• **Informe de investigación de los consumos**

Es el documento de la empresa operadora que informa sobre la relación entre el reclamante, o algún miembro de su entorno, y los usuarios de los teléfonos distantes a los cuales han sido realizadas las llamadas cuya facturación desconoce.

• **Inspección técnica**

Es el documento que permite conocer el estado de la planta del servicio (telefonía fija, acceso a internet, televisión por cable, arrendamiento de circuitos), independientemente de la tecnología empleada y, de acuerdo a él, evaluar si las condiciones de provisión del servicio cuentan con las seguridades establecidas y los niveles de calidad requeridos.

• **Mecanismo de contratación**

Es la prueba que acredita la voluntad del abonado (personas naturales o jurídicas) de solicitar o aceptar la contratación, resolución, modificación de los términos

o condiciones de la contratación, migración a planes

tarifarios, o contratación de ofertas, descuentos, promociones.

Independientemente del medio utilizado como mecanismo para la contratación, se debe cumplir con los requisitos de validez que establece el Código Civil y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Asimismo, en el caso que la contratación se haya realizado en forma escrita, dicho documento tiene que estar debidamente suscrito por el abonado, y, de contener documentos anexos, éstos deben crear certeza sobre la unidad del contrato.

• **Orden de trabajo de la instalación del servicio**

Es el documento que permite evaluar si el servicio fue instalado oportuna y correctamente, así como determinar si se emplearon equipos, accesorios y cables adecuados al tipo de servicio o se realizaron trabajos adicionales a los normalmente considerados en los costos de instalación.

• **Promedio de consumo**

Es el documento que permite evaluar si el consumo o facturación por concepto del servicio del período reclamado, se encuentran dentro de su promedio o parámetros normales de variación o, por el contrario, si se ha registrado una modificación sustancial del patrón de consumo del usuario.

Para el cálculo de dicho promedio, se deberá tener en cuenta el periodo de observación de un año anterior al

periodo reclamado.

• **Prueba técnica de medida de velocidad otorgada, medida desde el lado del usuario**

Es el documento que registra la velocidad (Up/Down Load) medida desde el punto donde el usuario se conecta a la red de la empresa operadora, con la herramienta TTD de la empresa operadora. (Resolución N° 040-2005- CD/OSIPTEL que aprueba el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones). Dicho documento debe incluir:

- La fecha y hora en que se realiza la prueba.
- Dirección donde se realizó las pruebas.
- Printer de la medición.
- Velocidad contratada y velocidad garantizada.
- Velocidad obtenida de la medición.

• **Recibo**

Es el documento que contiene la facturación de los consumos del servicio de telecomunicaciones realizados en determinado periodo, los cuales se rigen por lo establecido en los artículos 32° y 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

• **Registro de información de llamadas entrantes**

Es el documento que permite verificar si el servicio, en el periodo observado, registra llamadas entrantes desde los servicios telefónicos distantes a los que han sido realizadas las llamadas cuya facturación desconoce.

• **Reporte de CDR (Call Detail Register)**

Es el documento que permite evaluar la fecha, hora de inicio y fin de las llamadas, origen y destino de las llamadas en el periodo observado.

• **Solicitud de contratación del servicio de arrendamiento de circuitos**

Es el documento que permite evaluar si la empresa

operadora cumple con llevar el registro previsto en el

Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los

Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el mismo que

debe contener información referida a:

- (i) la solicitud de arrendamiento del circuito; (ii) las ofertas formuladas; (iii) la aceptación de las ofertas; (iv) la fecha de instalación y operación del circuito arrendado; (v) las mediciones sobre la continuidad del circuito, (vi) la calidad de la transmisión, y (vii) la atención de reportes de averías, incluyendo código correlativo del reporte de avería, fecha y hora del reporte, fecha y hora de la solución de la avería, código de identificación del circuito reportado y descripción de la avería reportada.