

MEDIOS PROBATORIOS PARA RECLAMOS EN EL SERVICIO DE USUARIOS

(De acuerdo con la Resolución N° 01-99-MP-TRASU-OSIPTTEL publicada el 23.10.99 en el diario oficial "El Peruano", concordada con la Resolución N° 015-99-CD-OSIPTTEL y sus modificaciones)

1. PARA SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA

1.1. POR FACTURACION DE LLAMADAS DE SERVICIO LOCAL MEDIDO

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Formato de inspección técnica, indicando conformidad de facilidades de planta externa del servicio telefónico.
- c) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- d) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
- e) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- f) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- g) Récord histórico de llamadas de servicio local medido.
- h) Facturación detallada o analizador de llamadas del período reclamado.
- i) Récord de consumo de servicio local medido (seis períodos anteriores y dos posteriores al reclamo).
- j) Lectura cíclica del período en reclamo.
- k) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

1.2. POR FACTURACION DE LLAMADAS A TELEFONIA MOVIL

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Formato de inspección técnica, indicando conformidad de facilidades de planta externa del servicio telefónico.
- c) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- d) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
- e) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- f) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- g) Récord histórico de llamadas a telefonía móvil.
- h) Detalle de las llamadas a telefonía móvil facturadas en el período reclamado.
- i) Investigación de las llamadas reclamadas por el usuario.
- j) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

1.3. POR FACTURACION DE LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA NACIONAL

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Formato de inspección técnica, indicando conformidad de facilidades de planta externa del servicio telefónico.
- c) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- d) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
- e) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- f) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- g) Récord histórico de llamadas de larga distancia nacional.
- h) Detalle de las llamadas de larga distancia nacional facturadas en el período reclamado.
- i) Investigación de las llamadas reclamadas por el usuario.
- j) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

1.4. POR FACTURACION DE LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Formato de inspección técnica, indicando conformidad de facilidades de planta externa del servicio telefónico.
- c) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- d) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
- e) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).

- f) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- g) Récord histórico de llamadas de larga distancia internacional.
- h) Detalle de las llamadas de larga distancia internacional facturadas en el período reclamado.

- i) Investigación de las llamadas reclamadas por el usuario.
- j) Boleta detallada correspondiente a cada llamada vía operadora reclamada.
- k) Boleta detallada correspondiente a cada llamada de cobro revertido reclamada.
- l) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

1.5. POR FACTURACION DE LLAMADAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Formato de inspección técnica, indicando conformidad de facilidades de planta externa del servicio telefónico.
- c) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- d) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
- e) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- f) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- g) Récord histórico de llamadas de servicio de valor añadido.
- h) Investigación de las llamadas reclamadas por el usuario.
- i) Detalle de las llamadas de servicio de valor añadido facturadas en el período reclamado.
- j) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

1.6. POR FACTURACION DE RENTA MENSUAL POR FALTA DEL SERVICIO

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
- c) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- d) Averías durante el período reclamado y duración de las mismas.
- e) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- f) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

1.7. POR CALIDAD

- a) Formato de inspección técnica, indicando conformidad de facilidades de planta externa del servicio telefónico.
- b) Informe de gestiones realizadas para mejorar la calidad.
- c) Informe sobre la calidad del servicio / recomendaciones.
- d) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- e) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.

1.8. POR INSTALACION

- a) Fecha de solicitud de servicio.
- b) Informe de gestiones realizadas para la instalación del servicio.
- c) Fecha de instalación del servicio.
- d) Fecha de conformidad de activación del servicio.

2. PARA SERVICIOS DE TELEFONIA MOVIL.

2.1. POR FACTURACION DE LLAMADAS LOCALES

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- c) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
- d) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- e) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- f) Récord histórico de llamadas locales.
- g) Facturación detallada del período reclamado.
- h) Récord de consumo de llamadas locales (seis períodos anteriores y dos posteriores al reclamo desgregado por tarifas).
- i) Lectura cíclica del período en reclamo.
- j) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

2.2. POR FACTURACION DE LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA NACIONAL

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- c) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
- d) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- e) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- f) Récord histórico de llamadas de larga distancia nacional.
- g) Detalle de las llamadas de servicio de larga distancia nacional facturadas en el período reclamado.
- h) Investigación de las llamadas reclamadas por el usuario.
- i) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

2.3. POR FACTURACION DE LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- c) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y demás).
- d) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- e) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- f) Récord histórico de llamadas de larga distancia internacional.
- g) Detalle de las llamadas de larga distancia internacional facturadas en el período reclamado.
- h) Investigación de las llamadas reclamadas por el usuario.
- i) Boleta detallada correspondiente a cada llamada vía operadora reclamada.
- j) Boleta detallada correspondiente a cada llamada de cobro revertido reclamada.
- k) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

2.4. POR FACTURACION DE ROAMING

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- c) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
- d) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- e) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- f) Récord histórico de llamadas de roaming.
- g) Detalle de las llamadas de roaming facturadas en el período reclamado.
- h) Investigación de las llamadas reclamadas por el usuario.
- i) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

2.5. POR FACTURACION DE LLAMADAS DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- c) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
- d) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- e) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- f) Récord histórico de llamadas de servicio de valor añadido.
- g) Detalle de las llamadas de servicio de valor añadido facturadas en el período reclamado.
- h) Investigación de las llamadas reclamadas por el usuario.
- i) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

2.6. POR FACTURACION DE CARGO FIJO MENSUAL

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Contrato o solicitud del Plan Tarifario del usuario vigente en el período en reclamo.
- c) Características del Plan Tarifario vigente en el período reclamado.
- d) Récord histórico del estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
- e) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- f) Averías durante el período reclamado y duración de las mismas.
- g) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio telefónico.
- h) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

2.7. POR BLOQUEO O ACCESO

- a) Documento de solicitud o constancia de la solicitud de bloqueo o acceso al servicio de larga distancia nacional.
- b) Documento de solicitud o constancia de la solicitud de bloqueo o acceso al servicio de larga distancia internacional.
- c) Fecha de ejecución de bloqueo o acceso al servicio de larga distancia nacional y/o larga distancia internacional.
- d) Documento de solicitud o constancia de la solicitud de bloqueo o acceso al servicio de roaming.
- e) Fecha de ejecución del bloqueo o acceso al servicio de roaming.

2.8. POR CALIDAD

- a) Informe de gestiones realizadas para mejorar la calidad.
- b) Informe sobre la calidad del servicio/recomendaciones.
- c) Récord de reportes del usuario sobre disconformidad del servicio.
- d) Reporte de ingresos del equipo del usuario al servicio técnico.
- e) Pruebas técnicas efectuadas.

2.9. POR INSTALACION

- a) Fecha de solicitud de servicio.
- b) Informe de gestiones realizadas para la activación del servicio.
- c) Fecha de activación del servicio.
- d) Fecha de conformidad de activación del servicio.

2.10. POR SUSTRACCION O PERDIDA DE EQUIPO

- a) Fecha y hora de reporte del usuario sobre sustracción de equipo.
- b) Fecha y hora de bloqueo del servicio.
- c) Copia del contrato suscrito por el usuario.
- d) Informe sobre cobertura de seguro en el caso reclamado.

3. PARA SERVICIOS DE TELEVISION POR CABLE

3.1. POR FACTURACION

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Solicitud de instalación del servicio.
- c) Fecha de instalación del servicio.
- d) Contrato para la prestación del servicio.
- e) Cantidad y detalle de canales contratados.
- f) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- g) Récord histórico del estado de cuenta (pagos y deudas).
- h) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fecha, motivo).
- i) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio.
- j) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

3.2. POR CALIDAD

- a) Formato de inspección técnica, indicando conformidad de facilidades de planta externa o de los sistemas de transmisión / recepción.
- b) Informe de gestiones realizadas para mejorar la calidad.
- c) Informe sobre la calidad del servicio / recomendaciones.
- d) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- e) Mediciones de calidad realizadas al servicio en reclamo indicando niveles de las mismas.
- f) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

4. PARA SERVICIOS DE BUSCA PERSONAS Y/O SERVICIOS DE TRANSMISION DE MENSAJES DE TEXTO

4.1. POR FACTURACION

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Fecha de solicitud de prestación del servicio.
- c) Fecha de inicio de prestación del servicio.
- d) Plan contratado para el servicio y sus características.
- e) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- f) Récord histórico del estado de cuenta (pagos y deudas).
- g) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- h) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio.
- i) Cambios de equipos efectuados al usuario.
- j) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

4.2. POR CALIDAD

- a) Récord de mensajes retransmitidos al usuario (dos períodos anteriores).
- b) Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
- c) Verificación de programación del servicio.
- d) Informe de gestiones realizadas para mejorar la calidad.
- e) Informe sobre la calidad del servicio / recomendaciones.
- f) Mediciones de calidad realizadas al servicio en reclamo.
- g) Cambio de equipos efectuados al usuario.
- h) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

4.3. POR SUSTRACCION O PERDIDA DE EQUIPO

- a) Fecha y hora de reporte del usuario sobre sustracción de equipo.
- b) Fecha y hora de bloqueo del servicio.
- c) Copia del contrato suscrito por el usuario.
- d) Informe sobre cobertura de seguro en el caso reclamado.

5 . PARA CASOS DE SERVICIO TRONCALIZADO

5.1. POR FACTURACION

- a) Recibo correspondiente al período reclamado.
- b) Récord de conexión de seis períodos anteriores y dos posteriores, disgregado por tarifas.
- c) Récord histórico de reclamos del usuario por facturación y sus detalles.
- d) Cortes de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
- e) Tiempo de conexión del equipo con equipos del mismo Grupo del Usuario en el período en reclamo.
- f) Tiempo de conexión del equipo con equipos de otro Grupo del Usuario en el período en reclamo.
- g) Tiempo de conexión del equipo con la Estación Base del mismo grupo en el período reclamado.
- h) Informe de pagos a cuenta / pendientes (incluir fechas de pago).
- i) Contrato o solicitud de Plan Tarifario del usuario vigente en el período en reclamo.
- j) Características de Plan Tarifario vigente en el período reclamado.
- k) Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.

5.2. POR INSTALACION

- a) Fecha de Solicitud de servicio y características del mismo.
- b) Informe de la verificación de las características del servicio instalado.
- c) Informe de gestiones realizadas para la activación del servicio.
- d) Fecha de activación del servicio.
- e) Fecha de conformidad de activación del servicio.

5.3. POR CALIDAD

- a) Informe de gestiones realizadas para mejorar la calidad.
- b) Informe sobre la calidad del servicio / recomendaciones.

- c) Récord de reportes del usuario sobre disconformidad del servicio.
- d) Reporte de ingresos del equipo del usuario al servicio técnico.
- e) Pruebas técnicas efectuadas.

5.4. POR SUSTRACCION O PERDIDA DE EQUIPO

- a) Fecha y hora de reporte del usuario sobre sustracción de equipo.
- b) Fecha y hora de bloqueo del servicio.
- c) Copia del contrato suscrito por el usuario.
- d) Informe sobre cobertura de seguro en el caso reclamado.

6 . PARA CASOS DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS Y ACCESO A INTERNET

6.1 POR FACTURACION

- a) Recibo correspondiente al periodo reclamado.
- b) Solicitud de instalación o movimiento del servicio.
- c) Fecha de instalación o movimiento del servicio.
- d) Contrato o presupuesto de aceptación para la prestación del servicio.
- e) Cortes de servicio en el periodo durante el periodo reclamo.
- f) Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio.
- g) Documentos que sustenten pago no procesado o doble facturación.

6.2 POR CALIDAD

- a) Informe sobre la calidad del servicio / recomendaciones.
- b) Récord histórico de averías.
- c) Cortes y Reconexiones de servicio durante el periodo reclamo.
- d) Gráfica de Tráfico (Sólo para servicios sobre infraestructura MPLS)