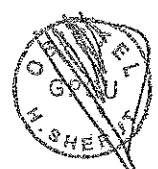


**ANEXO N° 1**

**RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN		SANCIÓN
1	La empresa operadora que exija el pago de derechos para la interposición de reclamos, recursos y quejas dentro del ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos, incurrirá en infracción grave. (Artículo 4°)	GRAVE
2	La empresa operadora que no cumpla con encauzar de oficio y/o atender según el procedimiento establecido en el Reglamento de Reclamos, las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones a las que les sea aplicable lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos, incurrirá en infracción grave. (Artículo 6°)	GRAVE
3	La empresa operadora que condicione la atención del reclamo del usuario al pago previo del monto reclamado, siempre que el objeto del reclamo no haya sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, incurrirá en infracción grave. (Artículo 7°)	GRAVE
4	La empresa operadora que en la atención y tramitación de reclamos, recursos o quejas: (i) se niegue a recibir los reclamos, recursos o quejas que le sean presentados o impida su presentación, bajo cualquiera de las formas de presentación establecidas, y/o (ii) emita opinión previa con relación al resultado del procedimiento, y/o (iii) impida o niegue el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, y/o (iv) no proporcione al usuario el código o número del reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara, y/o (v) no brinde información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, y/o (vi) no expida, a costo del interesado, en el plazo y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, y/o (vii) impida y/o niegue la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada o no permita el pago de la parte no reclamada; incurrirá en infracción grave. (Artículo 8°)	GRAVE
5	La empresa operadora que no cuente con un Registro de Reclamos que consigne: (i) el código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado, (ii) los nombres y apellidos completos del usuario, (iii) el número o código del servicio o del contrato de abonado, (iv) la materia de reclamo, (v) la fecha de presentación, (vi) el número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas; y, (vii) el estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario; incurrirá en infracción grave. (Artículo 9°)	GRAVE
6	La empresa operadora que en los reclamos por avería no registre la información sobre: (i) el código o número correlativo de identificación, (ii) los nombres y apellidos completos del	GRAVE

ES COPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL  
 MARIA MILAGROS AUGUSTO SERRA  
 Organismo Supervisor de Inversión  
 Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL  
 Reg. N° 12.510 Fecha: 11 de MARZO 2015



ES COPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL  
 MARIA MILAGROS AUGUSTO SHAW  
 FEDATARIA  
 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL  
 Reg. N° 12.177. Fecha: 17 MAYO 2015

	usuario, (iii) el número o código del servicio o del contrato de abonado, (iv) la materia de reclamo, (v) la fecha de presentación, y (vi) la fecha y hora de la reparación; incurrirá en infracción grave. (Artículo 9°)	
7	La empresa operadora que, cuando corresponda: (i) no implemente mecanismos idóneos que permitan a los usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital y con valor legal, conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de soportes o medios informáticos en las oficinas o centros de atención a los usuarios y mediante mecanismos en línea en su página web de Internet, y/o (ii) no actualice la información contenida en los expedientes, en formato digital, con valor legal y en el plazo establecido, y/o (iii) no implemente un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamo, así como a la información registrada sobre su estado; incurrirá en infracción grave. (Artículo 11°)	GRAVE
8	La empresa operadora que no brinde, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) el procedimiento para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL; incurrirá en infracción leve. (Artículo 15°)	LEVE
9	La empresa operadora que no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o (ii) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL; incurrirá en infracción leve. (Artículo 15°)	LEVE
10	La empresa operadora que no publique en carteles o afiches de orientación o a través de otros mecanismos idóneos en un lugar visiblemente notorio para los usuarios, en todas sus oficinas o centros de atención a usuarios, información sobre: (i) el procedimiento para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado y los lugares donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL; incurrirá en infracción leve. (Artículo 16°)	LEVE
11	La empresa operadora que disponiendo de una página web de Internet no incluya en el vínculo "Información a Abonados y Usuarios", información sobre: (i) el procedimiento para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la	LEVE



	relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado y los lugares donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL, y/o (vi) la información relativa a la dirección de las oficinas o centros de atención a usuarios en los que se tendrá acceso a los expedientes de reclamos en primera instancia; incurrirá en infracción leve. (Artículo 16°)	
12	La empresa operadora que: (i) contando con más de 500,000 abonados a nivel nacional no cumpla con el horario mínimo de ocho horas ininterrumpidas por día y cuarenta horas a la semana, para recibir en sus oficinas o centros de atención a usuarios, los reclamos, recursos y quejas presentados por los usuarios, incluidos los puntos de venta habilitados por la empresa operadora para la presentación de reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y/o (ii) contando con menos de 500,000 abonados a nivel nacional no cumpla con informar a sus usuarios, a través de afiches o carteles ubicados en sus oficinas o centros de atención, acerca del horario de atención de sus oficinas o centros de atención a usuarios; incurrirá en infracción leve (Artículo 17°)	LEVE
13	La empresa operadora que no cumpla con entregar los formularios contenidos en los anexos del Reglamento de Reclamos cuando le sea solicitada por el usuario, realice algún condicionamiento o cobro para dicha entrega, o no cumpla con poner los mismos a disposición de los usuarios según lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos; incurrirá en infracción leve. (Artículo 18°)	LEVE
14	La empresa operadora que habiendo establecido mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo no cumpla con la solución anticipada aceptada por el usuario; incurrirá en infracción grave. (Artículo 20°)	GRAVE
15	La empresa operadora que habiendo establecido mecanismos para solucionar la reclamación del usuario con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo no cuente con un registro de solución anticipada de reclamos permanentemente actualizado y a disposición del OSIPTEL, o no consigne en dicho registro la información sobre: (i) el código o número correlativo asignado por la empresa operadora para la atención realizada, (ii) los nombres y apellidos completos del funcionario o personal de la empresa operadora que atendió al usuario, (iii) los nombres y apellidos completos del usuario, (iv) el número o código del servicio o del contrato de abonado, (v) la petición del usuario, así como su fecha y hora, (vi) el resultado de la solución anticipada otorgada a la petición del usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora; y, (vii) la fecha y hora de la aceptación del usuario a la solución otorgada por la empresa operadora, así como la identificación del mecanismo de aceptación del usuario; incurrirá en infracción grave. (Artículo 21°)	GRAVE
16	La empresa operadora que cuando se inicie un procedimiento de reclamo con posterioridad a la solución anticipada otorgada no incluya en el expediente administrativo, la información correspondiente contenida en el registro de solución anticipada de reclamos; incurrirá en infracción leve. (Artículo 21°)	LEVE

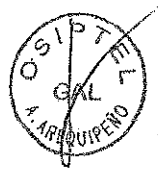
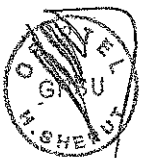
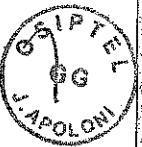


ES COPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL  
 MARIA MILAGROS AUGUSTO SHAW  
 FEDATARIA  
 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones  
 Reg. N° 20530  
 Fecha: 17 MAR 2015



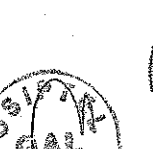
17	La empresa operadora que no designe e informe en el plazo establecido al TRASU acerca de los órganos y funcionarios competentes para la solución de los reclamos de usuarios, en primera instancia; incurrirá en infracción leve. (Artículo 22°)	LEVE
18	La empresa operadora que no comunique al TRASU el nombre y cargo de las personas designadas para su representación ante dicho órgano o en la forma y plazo establecido; incurrirá en infracción leve. (Artículo 23°)	LEVE
19	La empresa operadora que exija mayores requisitos para acreditar la condición de usuario; incurrirá en infracción leve. (Artículo 25°)	LEVE
20	La empresa operadora que (i) exija a los representantes mayores formalidades a las establecidas, según corresponda, y/o (ii) no incluya en el expediente los documentos que acrediten la representación; incurrirán en infracción leve. (Artículo 26° y 27°)	LEVE
21	La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: (i) los documentos serán compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, (ii) los documentos deberán encontrarse unidos físicamente, de forma que se preserve su unidad y permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas, cuando corresponda, (iii) el expediente no podrá exceder de doscientos (200) folios, el exceso dará lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenecerá al mismo expediente. Si este límite obligara a dividir documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantendrá su unidad, (iv) todas las páginas que conforman el expediente deberán ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan o acumulan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y de su cantidad de fojas, (v) la empresa operadora asignará al expediente un código o número único de reclamo, el mismo que se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, (vi) el expediente contendrá, entre otros, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa: carátula, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo del presente Reglamento; documentos en los que conste el pedido del usuario; copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación o el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados, en los casos que corresponda; actas, informes y documentos de toda índole; la resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación; el recurso de apelación o queja presentada por el usuario; y los documentos de toda índole presentados por el usuario; incurrirá en infracción leve. (Artículo 29°)	LEVE
22	La empresa operadora que, cuando corresponda: (i) no suspenda la ejecución de los actos reclamados, las actuaciones derivadas de éstos o de las resoluciones recurridas, desde la presentación de los reclamos y recursos hasta que se resuelvan mediante resolución firme o que hubiese causado estado, y/o (ii) suspenda la prestación del servicio o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido; incurrirá en infracción grave. (Artículo 30°)	GRAVE
23	La empresa operadora que no otorgue al usuario un plazo mínimo de tres días, para subsanar el error o defecto en el que hubiere incurrido al presentar su reclamo; incurrirá en infracción leve. (Artículo 31°)	LEVE

ES COPIA AUTENTICA DEL ORIGINAL  
*Julio Augusto Shera*  
 MARIA MILAGROS AUGUSTO SHERA  
 FEDATARIA  
 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones  
 Reg. N° 6.695 Fecha: 17 MAR 2015



24	La empresa operadora que no cumpla con: (i) motivar sus resoluciones, indicando expresamente los hechos relevantes al caso y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados, así como su correspondiente valoración, (ii) señalar las normas legales aplicadas al caso, y (iii) suscribir las resoluciones por el funcionario responsable; incurrirá en infracción leve. (Artículo 33°)	LEVE
25	La empresa operadora que en las notificaciones personales: (i) no cumpla con realizar la notificación del acto administrativo en el plazo establecido, y/o (ii) realice la notificación en un lugar distinto al que el usuario hubiese señalado, y/o (iii) no deje al usuario un aviso informando sobre una segunda visita, cuando no haya sido posible la notificación durante una primera visita y se trate de un centro poblado urbano conforme a lo establecido por el OSIPTEL, y/o (iv) no cumpla con realizar la notificación según lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos y conteniendo la constancia, como mínimo, los siguientes datos: la fecha y hora de la notificación, el número de la resolución notificada, el número o código del reclamo, el domicilio donde se realiza la notificación, el nombre y apellidos completos de la persona que recibe la notificación, el número del documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación, la firma de la persona que recibe la notificación o su huella digital, de ser iletrada y, la relación de la persona que recibe la notificación con el destinatario; incurrirá en infracción grave. (Artículo 36° y 37°)	GRAVE
26	La empresa operadora que incumpla con anexar la constancia de notificación al expediente correspondiente; incurrirá en infracción leve. (Artículo 37°)	LEVE
27	La empresa operadora que en las notificaciones bajo puerta: (i) no cumpla con realizar la notificación del acto administrativo conforme a lo establecido en el Reglamento de Reclamos y/o en el plazo establecido, y/o (ii) no deje constancia de su realización en un acta de notificación, consignando la fecha y hora, así como las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó, y/o (iii) no consigne el número del suministro eléctrico, los números de fachada con los que se encuentran signados los inmuebles colindantes o el inmueble ubicado al frente, y el número de registro del poste eléctrico más cercano al inmueble a notificar, según la disponibilidad de la información, y/o (iv) no indique el nombre y apellidos del notificador, el número de su documento legal de identificación y su firma; incurrirá en infracción grave. (Artículo 38°)	GRAVE
28	La empresa operadora que en las notificaciones por correo electrónico: (i) no cumpla con realizar la notificación del acto administrativo en el plazo o conforme a los requisitos establecidos, y/o (ii) realice la notificación en una dirección de correo electrónico distinta al que el usuario hubiese señalado, y/o (iii) no realice la notificación personal, transcurrido un día hábil desde el envío de la notificación electrónica sin que la empresa operadora hubiere recibido el acuse de recibo correspondiente; incurrirá en infracción grave. (Artículo 39°)	GRAVE
29	La empresa operadora que no informe al usuario, al momento de la presentación de su reclamo, la posibilidad de autorizar la notificación por correo electrónico, así como las responsabilidades asumidas por los usuarios al autorizar tal modalidad de notificación; incurrirá en infracción leve. (Artículo 40°)	LEVE
30	La empresa operadora que: (i) no conserve los expedientes, previendo las seguridades, unidad, inalterabilidad e integridad de su contenido y por un período mínimo de tres años desde	LEVE

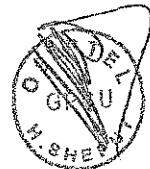
ES COPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL.  
 FEDATARIA  
 MARIAMILAGROS AUGUSTO SHAW  
 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones  
 Reg. N° 22703  
 Fecha: 12 MAR 2015



COPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL

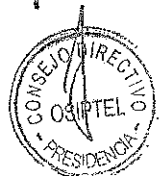
*Sub* *21-06-2015*  
MARIÁ MILAGROS AUGUSTO SHAW  
FEDATARIA  
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL  
Reg. N° 6.672 Fecha: 17 de Mayo 2015

	que la última resolución hubiere quedado firme o causado estado, y/o (ii) no conserve la información contenida en los expedientes, en formato digital y con valor legal, para el acceso de los usuarios y/o abonados, a través de soportes o medios informáticos y mediante mecanismos en línea, como mínimo por el plazo establecido; incurrirá en infracción leve. (Artículo 42° y 11°)	
31	La empresa operadora que incumpla los acuerdos conciliatorios y/o transacciones arribadas con los usuarios; incurrirá en infracción grave. (Artículo 44°)	GRAVE
32	La empresa operadora que en los reclamos por avería: (i) niegue o impida la presentación del reclamo por avería, a través de cualquiera de las formas establecidas en el Reglamento de Reclamos, y/o (ii) no proporcione, al momento de su presentación o cuando el usuario lo solicitara, el código o número correlativo de identificación; incurrirá en infracción grave. (Artículo 46°)	GRAVE
33	La empresa operadora que en los reclamos por avería no cumpla con generar automáticamente el reclamo, cuando no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o cuando no solucione dicho reclamo en el plazo establecido; otorgando, además, el mismo número o código correlativo de identificación del asignado al momento del reclamo inicial por avería; incurrirá en infracción grave. (Artículo 47°)	GRAVE
34	La empresa operadora que en los reclamos presentados telefónicamente: (i) no cumpla con llenar el formulario del reclamo respectivo, de acuerdo al formato establecido, y/o (ii) no brinde al usuario, al momento de presentación del reclamo, información sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, y/o (iii) no incluya en el expediente la grabación de audio con el íntegro de la petición del usuario, de corresponder; incurrirá en infracción leve. (Artículo 50°)	LEVE
35	La empresa operadora que en los reclamos presentados personalmente: (i) no cumpla con llenar el formulario del reclamo respectivo, de acuerdo al formato establecido, y/o (ii) no entregue al usuario una copia del formulario de reclamo conteniendo la información completa y con el sello de recepción de la empresa operadora, y/o (iii) no brinde al usuario, al momento de presentar el reclamo, la información sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo; incurrirá en infracción leve. (Artículo 50°)	LEVE
36	La empresa operadora que en los reclamos presentados por escrito: (i) no entregue al usuario una copia del escrito de reclamo consignando la información establecida, y/o (ii) restrinja o limite la presentación de un reclamo escrito, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito, y/o (iii) no brinde al usuario, al momento de presentar el reclamo, la información sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo; incurrirá en infracción leve. (Artículo 50°)	LEVE
37	La empresa operadora que en los reclamos presentados por página web de Internet no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, información sobre su derecho a acceder al expediente y el plazo máximo para resolver; incurrirá en infracción leve. (Artículo 50°)	LEVE
38	La empresa operadora que incumpla con resolver los reclamos conforme a los siguientes plazos máximos, contados desde el	GRAVE



	día siguiente de su presentación: (i) tres días hábiles: en reclamos por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario; 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; falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario, y/o (ii) quince días hábiles: en reclamos por facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la UIT; tarjetas de pago; instalación o activación del servicio; traslado del servicio, y/o (iii) veinte días hábiles: en los demás casos; incurrirá en infracción grave. (Artículo 54°)	
39	La empresa operadora que en los recursos de apelación presentados telefónicamente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo al formato establecido, y/o (ii) no brinde al usuario, al momento de la presentación del recurso, información sobre su derecho a acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el recurso, y/o (iii) no incluya en el expediente la grabación de audio con el íntegro de la petición del usuario, de corresponder; incurrirá en infracción leve. (Artículo 60° y 50°)	LEVE
40	La empresa operadora que en los recursos de apelación presentados personalmente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo al formato establecido, y/o (ii) no entregue al usuario una copia del formulario del recurso conteniendo la información completa y con el sello de recepción de la empresa operadora, y/o (iii) no brinde al usuario, al momento de la presentación del recurso, la información sobre el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso; incurrirá en infracción leve. (Artículo 60°)	LEVE
41	La empresa operadora que en los recursos de apelación presentados por escrito: (i) no entregue al usuario una copia del escrito del recurso consignando la información establecida, y/o (ii) restrinja o limite la presentación de un reclamo escrito, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito, y/o (iii) no brinde al usuario, al momento de la presentación del recurso, información sobre el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso; incurrirá en infracción leve. (Artículo 60°)	LEVE
42	La empresa operadora que en los recursos de apelación presentados por página web de Internet no brinde al usuario, al momento de la presentación del recurso, información sobre el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso; incurrirá en infracción leve. (Artículo 60°)	LEVE
43	La empresa operadora que incumpla con elevar el recurso de apelación al TRASU en el plazo establecido, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado formalmente; incurrirá en infracción grave. (Artículo 61°)	GRAVE
44	La empresa operadora que no cuente con un registro de solución anticipada de recursos de apelación permanentemente actualizado y a disposición del OSIPTEL, o no consigne en dicho registro la información sobre: (i) el código o número asignado por la empresa operadora para la solución otorgada, (ii) el nombre y apellidos completos del usuario, (iii) el número del documento legal de identificación del usuario o los datos del representante, de corresponder, (iv) el número o	GRAVE

ES COPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL  
 MARIA M. LAGROS AUGUSTO SHAW  
 FEDATARIA  
 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones  
 Reg. N° 16.010 Fecha: 12 MAR 2015



	código del servicio o del contrato de abonado, (v) el motivo del recurso, y (vi) el resultado del tratamiento otorgado al recurso presentado por el usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora y la fecha en que se comunicó al usuario dicho resultado; incurrirá en infracción grave. (Artículo 63°)	
45	La empresa operadora que no cumpla con la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad a la elevación del recurso de apelación; incurrirá en infracción grave. (Artículo 64°)	GRAVE
46	La empresa operadora que en las quejas presentadas telefónicamente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo al formato establecido, y/o (ii) no brinde al usuario, al momento de la presentación del recurso, información sobre el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso, y/o (iii) no incluya en el expediente la grabación de audio con el íntegro de la petición del usuario, de corresponder; incurrirá en infracción leve. (Artículos 73° y 50°)	LEVE
47	La empresa operadora que en las quejas presentadas personalmente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo al formato establecido, y/o (ii) no entregue al usuario una copia del formulario de queja conteniendo la información completa y con el sello de recepción de la empresa operadora, y/o (iii) no brinde al usuario, al momento de la presentación de la queja, información sobre el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver la queja; incurrirá en infracción leve. (Artículo 73°)	LEVE
48	La empresa operadora que en las quejas presentadas por escrito: (i) no entregue al usuario una copia del escrito de queja consignando la información establecida, y/o (ii) restrinja o limite la presentación de un reclamo escrito, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito, y/o (iii) no brinde al usuario, al momento de la presentación de la queja, información sobre el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso; incurrirá en infracción leve. (Artículo 73°)	LEVE
49	La empresa operadora que en las quejas presentadas por página web de Internet no brinde al usuario, al momento de la presentación de la queja, información sobre el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver la queja; incurrirá en infracción leve. (Artículo 73°)	LEVE
50	La empresa operadora que incumpla con elevar la queja al TRASU, en el plazo establecido, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente organizado formalmente; incurrirá en infracción grave. (Artículo 74°)	GRAVE
51	La empresa operadora que al elevar al TRASU los expedientes que contengan los recursos de apelación o queja no observe todas las formalidades establecidas; incurrirá en infracción leve. (Artículo 77°)	LEVE
52	La empresa operadora que no remita, por cada expediente que sea elevado, a través de mecanismos o soportes electrónicos, la información que le sea solicitada por la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, conforme a las instrucciones de dicha Secretaría y en la misma fecha en la que eleva el expediente; incurrirá en infracción leve. (Artículo 78°)	LEVE

ES COPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL  
 MARIA MAGROS AUGUSTO SHAW  
 FEDATARIA  
 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL  
 Reg. N° 12.711.011.2015  
 Fecha: 17.04.2015





53	La empresa operadora que, dentro del plazo otorgado, no acredite el cumplimiento de la resolución final del TRASU, que declara fundado o fundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario y/o dispone medidas complementarias para su solución efectiva; incurrirá en infracción grave. (Artículo 81°)	GRAVE
54	El arrendador que en los reclamos presentados por los arrendatarios de circuitos por problemas relacionados con la calidad del servicio prestado no cumplan con: (i) designar la cantidad de líneas telefónicas necesarias para la atención de los reclamos referidos a fallas o problemas relacionados con la calidad del servicio, y/o (ii) poner en conocimiento de los arrendatarios los números correspondientes a las líneas telefónicas para la atención de las fallas y de los problemas relacionados con la calidad del servicio prestado, y/o (iii) poner dichas líneas a disposición de los arrendatarios durante las veinticuatro horas del día, inclusive los días feriados y/o no laborables, y/o (iv) registrar los reclamos y asignarles un código de identificación, indicando: la fecha y hora del reclamo, el número de identificación del circuito, la descripción de la falla o del problema relacionado a la calidad del servicio y su causa, el tipo de servicio, así como la fecha y hora de reparación, y/o (v) proporcionar a los arrendatarios, en el momento en que formulen su reclamo, el código de identificación del mismo, y/o (vi) mantener el código de identificación de reclamo, y/o (vii) verificar la falla o el problema relacionado con la calidad del servicio y darle solución dentro de las ocho horas siguientes al reclamo de avería, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentadas, y/o (viii) efectuar las reparaciones dentro de los mismos plazos en los que repara sus propios circuitos y los circuitos de sus subsidiarias, filiales o empresas vinculadas, y/o (ix) informar al arrendatario, inmediatamente conocido el hecho, si la causa de la falla fuera atribuible al arrendatario; incurrirá en infracción grave. (Artículo 84°)	GRAVE
55	El arrendador que en los reclamos presentados por los arrendatarios de circuitos por problemas relacionados con la calidad del servicio prestado no cumplan con: (i) resolver el reclamo presentado en un plazo que no excederá de los cinco días hábiles a ser contados a partir de la fecha del reclamo, y/o (ii) elevar el recurso de apelación al TRASU en un plazo que no excederá de tres días hábiles a ser contados a partir de la fecha de su presentación; incurrirá en infracción grave. (Artículo 85°)	GRAVE



ES COPIA AUTÉNTICA DEL ORIGINAL  
 MARIA WILAGROSALUCIOS SHAW  
 FEDATARIA  
 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones  
 Reg. N° 12,210  
 Fecha: 17 MARTE 2015