

Osiptel: Cómo reclamar por fallas en servicios de telefonía, televisión por cable o internet

Ante fallas inesperadas en el correcto funcionamiento de los servicios públicos de telefonía fija o móvil, televisión por cable o internet, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) exhortó a los usuarios a presentar, de forma inmediata, un reclamo por calidad ante las empresas operadoras.

Según explicó la directora de Atención y Protección del Usuario, Tatiana Piccini, **los cortes inesperados del servicio, la intermitencia o pérdida de señal e inclusive la imposibilidad de enviar o recibir mensajes de texto o llamadas deben ser comunicadas a la empresa operadora a través de cualquier canal de atención para recibir la solución debida.**

“Los usuarios tienen el derecho de contar con un servicio ininterrumpido y de calidad. Si esto no se cumple, deben contactar a la empresa operadora y generar un reclamo por calidad. Además, la empresa tiene que darles un código de reclamo para el seguimiento del caso”, resaltó la funcionaria.



Osiptel: Operadoras emiten más de 4,89 millones de contratos cortos en julio y agosto



Solo 12 departamentos recuperarán en 2021 su nivel de PBI prepandemia

Plazos de atención

En ese sentido, la empresa operadora tendrá hasta tres días hábiles para resolver y cinco días hábiles para notificar a los usuarios de la solución.

Si los usuarios no están de acuerdo con la respuesta de la empresa, tienen hasta 15 días hábiles para apelar la decisión ante la misma compañía, que deberá enviar este recurso al TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios) del Osiptel.

¿Qué hacer ante averías?

Si el mal funcionamiento del servicio de telecomunicaciones requiere de la visita de un técnico al domicilio, los usuarios deberán presentar un reclamo por avería ante la empresa operadora, que de forma obligatoria tendrá que generar un código de identificación.

“En el caso de zonas urbanas, el reclamo por avería debe ser atendido por las empresas operadoras en un plazo máximo de un día calendario. En el caso de centros poblados rurales, las

empresas deberán atender el reclamo por avería en un plazo máximo de dos días calendario”, detalló Piccini.

La solución al reclamo por avería será acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante un mecanismo que demuestra la conformidad expresa del usuario ante la reparación efectuada.

“La empresa operadora que no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reclamo por avería en el plazo establecido, generará automáticamente un reclamo, el cual tendrá el mismo código de identificación del asignado al momento del reclamo inicial por avería”, advirtió la funcionaria del Osiptel.

Con ello, la empresa operadora estará obligada a la formación de un expediente y se aplicarán los plazos de tres días hábiles para resolver y hasta cinco días hábiles para notificar al usuario de una solución.