

## ¿Qué puedo reclamar?: Materias reclamables

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

**1. Facturación:** Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios), que se reclama por (i) la incorrecta aplicación de la tarifa que corresponda, y/o (ii) el incorrecto cálculo de los conceptos facturables registrados en los sistemas de tasación de la empresa operadora que los abonados desconocen haber consumido. El monto reclamado debe estar asociado a un concepto facturado en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios) que se reclama. Sólo podrá presentarse un reclamo por facturación por recibo emitido por la empresa operadora.

No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas o aquellas que tengan como sustento la calidad o idoneidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los numerales 2 al 16, las mismas que serán tramitadas de acuerdo al objeto del reclamo."

**2. Cobro:** Montos cobrados al usuario por conceptos distintos a los oportunamente facturados o que el usuario desconoce por haber sido anteriormente pagados o los montos cobrados habiendo solicitado la baja del servicio sin que la empresa operadora hubiere cumplido con efectuarla o habiéndola efectuado realiza el cobro.

**3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio:** Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

**4. Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario:** Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario vinculada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

**5. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.**

**6. Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.**

**7. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio:** Suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.

**8. Instalación o activación del servicio:** Incumplimiento de la empresa operadora en la instalación o activación del servicio que hubiere sido solicitado.

**9. Baja o desactivación del servicio:** Incumplimiento de la empresa operadora en ejecutar la baja o desactivación del servicio que hubiere sido solicitado.

**10. Traslado del servicio:** Incumplimiento de la empresa operadora en efectuar el traslado del servicio en la fecha en la que se hubiere comprometido, o cuando frente a una solicitud de traslado, el usuario no hubiere recibido respuesta o no se encontrase conforme con la misma.

**11. Tarjetas de pago físicas o virtuales:** Problemas en el acceso al servicio mediante sistemas de tarjetas de pago, o en la prestación del servicio activado mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, descuentos indebidos de los saldos o del crédito.

**12. Contratación no solicitada:** Imputación por la contratación de un servicio público de telecomunicaciones u obligaciones de pago por la prestación del mismo, sin que el usuario haya solicitado o expresado su consentimiento para dicha contratación.

**13. Incumplimiento de condiciones contractuales:** Incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en la normativa vigente o se trate de modificaciones contractuales más beneficiosas aprobadas por el OSIPTEL.

**14. Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.**

**15. Reclamos por problemas en la atención de los reportes de bloqueo o recuperación.**

**16. Negativa a la celebración de contrato.**

**17. Condicionamientos y prácticas que afectan la migración.**

**18. Aceptación de la solicitud de migración:** El abonado tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, en caso la empresa operadora (i) no hubiera comunicado la procedencia o no de la solicitud dentro del plazo establecido en el primer párrafo del presente artículo; (ii) no aceptara la migración solicitada; (iii) no efectuara la migración dentro del plazo previsto en el párrafo precedente; o (iv) no efectuara la migración pendiente dentro del plazo de tres (3) meses dispuesto en el artículo 62 de la Condiciones de Uso.

**19. Reclamo por negativa a recibir la solicitud de portabilidad.**

**20. Reclamo por rechazo de la solicitud de portabilidad**

**21. Reclamo por falta de consentimiento del abonado:** El abonado puede reclamar ante el Concesionario Receptor la ejecución de la portabilidad cuando ha sido realizada sin su consentimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos. El plazo para presentar este reclamo es de hasta dos (2) meses, contados a partir de la ejecución de la portabilidad.

**22. Reclamo por falta de cobertura:** El abonado podrá presentar un en caso de que su respectiva solicitud de portabilidad haya sido presentada contando con información incorrecta o incompleta por parte de dicho Concesionario Receptor, sobre la existencia de la facilidad técnica de cobertura para la prestación del servicio. El reclamo será presentado de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos, en un plazo de hasta dos (2) meses contados a partir de la ejecución de la portabilidad.

**23. Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.**

**24. Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.**

### Tabla de Correspondencia

| Casuística   | Materias Reclamables  |
|--|---|
| Disconformidad en tarifa aplicada en los recibos   | Facturación   |
| No reconocimiento de conceptos facturados en recibos   | Facturación   |
| Cobro de montos que ya se pagaron  | Cobro   |
| Cobro de montos pese a solicitudes de baja o suspensiones temporales previamente presentadas   | Cobro   |
| Fallas con la señal TV Paga  | Calidad o idoneidad en la prestación del servicio   |
| Intermitencia del servicio de internet   | Calidad o idoneidad en la prestación del servicio   |
| Problemas en el establecimiento o durante la comunicación del servicio de telefonía  | Calidad o idoneidad en la prestación del servicio   |
| Problemas con el envío de SMS  | Calidad o idoneidad en la prestación del servicio   |
| Omisión o recepción de información incorrecta o incompleta sobre las condiciones contractuales del servicio / oferta comercial / cobertura / equipo terminal / servicios adicionales | Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario                                      |
| No se entregó oportunamente el recibo / copia del recibo solicitado / facturación detallada  | Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario. |
| Aplicación incorrecta o incompleta del descuento promocional ofrecido  | Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio                               |
| No se cumplió con activar los beneficios ofrecidos: promociones o atributos del plan   | Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio                               |
| Bloqueo de equipo por uso prohibido en establecimientos penitenciarios   | Suspensión, corte o baja injustificada del servicio   |
| Desactivaron el servicio, pese a no haberlo solicitado y estar al día en mis pagos   | Suspensión, corte o baja injustificada del servicio   |
| No instalaron o activaron el servicio en el plazo indicado   | Instalación o activación del servicio   |
| No ejecutaron la suspensión/baja en el plazo solicitado  | Baja o desactivación del servicio   |
| No atendieron el traslado del servicio fijo, pese haber aceptado la solicitud  | Traslado del servicio   |
| No dan respuesta a la solicitud de traslado del servicio fijo  | Traslado del servicio   |
| Descuentos indebidos en el saldo y no has realizado consumo  | Tarjetas de pago físicas o virtuales  |
| Se activó una tarjeta virtual, pero no tengo saldo   | Tarjetas de pago físicas o virtuales  |
| Facturación por un servicio no solicitado  | Contratación no solicitada  |
| No se cumplen otras condiciones de contrato  | Incumplimiento de condiciones contractuales   |
| No reconocimiento del bloqueo o desbloqueo de equipo   | Reclamos por problemas en la atención de los reportes de bloqueo o recuperación                               |

|   |   |
|---|---|
| No se permite contratar un servicio, pese a cumplir con los requisitos                                  | Negativa a la celebración de contrato                       |
| Condicionar la migración a que el abonado del servicio no hubiere iniciado un procedimiento de reclamos | Condicionamientos y prácticas que afectan la migración      |
| No dan respuesta a mi solicitud de migración  | Aceptación de la solicitud de migración                     |
| No ejecutan la migración en el plazo indicado   | Aceptación de la solicitud de migración                     |
| Negativa a recibir tu solicitud de portabilidad   | Reclamo por negativa a recibir la solicitud de portabilidad |
| Negativa a portar el servicio, pese a estar al día en pagos   | Reclamo por rechazo de la solicitud de portabilidad         |
| Información incorrecta sobre las facilidades técnicas de cobertura del servicio                         | Reclamo por falta de cobertura                              |
| Ejecutaron la portabilidad del servicio sin consentimiento  | Reclamo por falta de consentimiento del abonado             |

### ¿Tienes otro inconveniente?

Si tuvieras inconvenientes con el funcionamiento de los equipos comercializados por la empresa y publicidad, te informamos que la institución competente para atenderlo es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, mediante Libro de Reclamaciones. El plazo de atención máximo es de 30 días calendario.