

## ¿Qué puedo reclamar?

Los usuarios pueden presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

1. **Facturación y cobro:** Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el usuario por montos que figuran en el recibo emitido o requerimiento de pago del servicio respecto de:
  - a. el cálculo de los consumos facturados,
  - b. la tarifa aplicada de consumos adicionales facturados,
  - c. el cargo por reconexión,
  - d. otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce,
  - e. pagos no procesados o registrados,
  - f. montos no facturados oportunamente,
  - g. cobros de equipos terminales incluido en el recibo por desacuerdo en el monto facturado o por reintegro del descuento de equipos terminales vinculados a la permanencia del servicio público de telecomunicaciones contratado y
  - h. la aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado, respecto de los recibos que se emitan hasta el período de dos (2) meses desde el vencimiento del primer recibo en que se aplicó dicho incremento.

No se incluyen dentro de este concepto aquellas que tengan como sustento la calidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los siguientes numerales, así como, problemas relacionados a la idoneidad y fallas del equipo terminal.

2. **Calidad e idoneidad en la prestación del servicio:** Esta materia comprende los problemas derivados de una inadecuada prestación del servicio, tales como intermitencia, lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros.
3. **Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones:** Esta materia comprende:
  - a. la aplicación de condiciones y tarifas del plan contratado distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario;
  - b. incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida
  - c. los descuentos no reconocidos de los atributos y/o beneficios del plan contratado, oferta y/o promoción, y
  - d. la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio. Se considera lo referido al servicio principal, así como servicios adicionales o suplementarios.
4. **Falta de servicio:** Esta materia comprende:
  - a. la interrupción, suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente,
  - b. la suspensión del servicio por uso prohibido en establecimientos penitenciarios,
  - c. la falta de reactivación del servicio pese al pago del recibo y
  - d. cambios de titularidad del servicio o reposición de SIM card sin consentimiento aprobado.

No aplica para suspensión del servicio derivado del bloqueo de equipo.

5. **Instalación, activación o traslado del servicio:** Esta materia comprende:
  - a. la falta de instalación, activación o traslado del servicio solicitado por el abonado por parte de la empresa operadora;
  - b. la falta de respuesta a la solicitud de traslado o negativa a la misma, y
  - c. la falta de devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados. Comprende lo referido al servicio principal, así como servicios adicionales o suplementarios, y adquisición de paquetes de tráfico de voz, mensajes de texto y/o datos.
  
6. **Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio:** Esta materia comprende:
  - a. los problemas relacionados con la falta de ejecución de la baja o suspensión temporal del servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar,
  - b. los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja o suspensión temporal o correspondía efectuarla. La empresa debe iniciar el procedimiento de baja del servicio en la fecha de presentación del reclamo siempre que éste sea iniciado por el abonado.
  
7. **Recargas:** Esta materia comprende los problemas en el acceso o prestación del servicio mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, falta de asignación de saldo o atributos, descuentos indebidos de los saldos o del crédito, afiliación a paquetes de adquisición de tráfico u otros promocionales no solicitados que impliquen un descuento del saldo.
  
8. **Contratación no solicitada:** Esta materia comprende el desconocimiento del abonado respecto de la contratación del servicio, así como las obligaciones de pago por la prestación del mismo. Se considera lo referido al servicio principal, servicios adicionales o suplementarios, adquisición de paquetes de tráfico o señales de programación, así como, el contrato de adquisición o financiamiento de equipo terminal cuyo pago es incluido en el recibo como concepto facturable.
  
9. **Migración:** Esta materia comprende los problemas referidos a:
  - a. el condicionamiento, negativa o falta de respuesta a la solicitud de migración,
  - b. la falta de ejecución de la migración dentro del plazo establecido,
  - c. la facturación corresponde al plan anterior, y
  - d. la migración no solicitada.
  
10. **Portabilidad:** Esta materia comprende los problemas relacionados a la portabilidad numérica tales como:
  - a. la negativa a recibir la solicitud de portabilidad,
  - b. el rechazo a la solicitud de portabilidad
  - c. la falta de entrega de información sobre portabilidad
  - d. la falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad
  - e. la falta de cobertura
  - f. la falta de retorno del número telefónico.
  
11. **Otras materias reclamables:** Se considera como otras materias reclamables de manera taxativa las siguientes:
  - a. La negativa a contratar el servicio,
  - b. La falta de entrega de recibos, y
  - c. La negativa a brindar la facturación detalladas o llamadas entrantes.

La “Guía de prestación de Reclamos” aprobada por la Gerencia General describe e incluye: (a) las casuísticas que se podrían presentar respecto de cada materia reclamable, (b) los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas en los cuales el usuario precisa la materia reclamable, el periodo y/o recibos involucrados, y puede presentar toda la documentación que sustente su reclamo, (c) los medios probatorios que, como mínimo debe actuar la empresa operadora con relación a cada casuística según lo aprobado por el TRASU y (d) las acciones a implementar por parte de la empresa operadora en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea fundado, según los criterios establecidos por el TRASU.

La referida Guía puede ser consultada a través del siguiente enlace web:  
<https://www.osiptel.gob.pe/guiareclamos/>