

¿Qué puedo reclamar?: Materias reclamables

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

Facturación y cobro: Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el usuario por montos que figuran en el recibo emitido o requerimientos de pago del servicio respecto de: (i) el cálculo de los consumos facturados, (ii) la tarifa aplicada de consumos adicionales facturados, (iii) el cargo por reconexión, (iv) otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce, (v) pagos no procesados o registrados, (vi) montos no facturados oportunamente, (vii) 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 (viii) la aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado, respecto de los recibos que se emitan hasta el periodo 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.

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.

Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones : Esta materia comprende : (i) la aplicación de condiciones, atributos y tarifas del plan contratado distintos a los pactados en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones de tarifas o atributos conforme al Reglamento General de Tarifas o a modificaciones de otras condiciones contractuales distintas más beneficiosas ; (ii) incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida, (iii) los descuentos no reconocidos de los atributos y/ o beneficios del plan contratado, oferta y/ o promoción, y (iv) 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."

Falta de servicio: Esta materia comprende: (i) la interrupción, suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente (ii) la suspensión del servicio por uso prohibido en establecimientos penitenciarios, (iii) la falta de reactivación del servicio pese al pago del recibo y (iv) cambio de titularidad del servicio o reposición de SIM card sin consentimiento del abonado.

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

Instalación, activación o traslado del servicio: Esta materia comprende: (i) la falta de instalación, activación o traslado del servicio solicitado por el abonado por parte de la empresa operadora; (ii) la falta de respuesta a la solicitud de trasladado o negativa a la misma y (iii) 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.

Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio: Esta materia comprende: (i) los problemas relacionados con la falta de ejecución de la baja o suspensión temporal del servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar, (ii) 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.

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.

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.

Migración: Esta materia comprende los problemas referidos a: (i) el condicionamiento, negativa o falta de respuesta de la solicitud de migración, (ii) la falta de ejecución de la migración dentro del plazo establecido, (iii) la facturación corresponde al plan anterior, y (iv) la migración no solicitada.

Portabilidad: Esta materia comprende los problemas relacionados a la portabilidad numérica tales como: (i) la negativa a recibir la solicitud de portabilidad, (ii) el rechazo a la solicitud de portabilidad, (iii) la falta de entrega de información sobre portabilidad, (iv) la falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad, (v) la falta de cobertura, y (vi) la falta de retorno del número telefónico.

Otras materias reclamables: Se considera como otras materias reclamables de manera taxativa las siguientes: (i) la negativa a contratar el servicio, (ii) la falta de entrega de recibos y (iii) la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.

¿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.

Información al usuario sobre la obligación de pago del monto no reclamado

Si presentas un reclamo, debes tener en cuenta que el pago del monto que no ha sido reclamado sigue siendo obligatorio. La empresa te informará de manera clara y detallada cuál es el importe del monto no reclamado y los canales disponibles para realizar su pago.

Lista y descripción de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, aprobados por el TRASU

1. Acuerdo de financiamiento de deuda

Documento que acredita la aceptación por parte del abonado del financiamiento de deudas con la empresa operadora.

2. Acuerdo para la adquisición de equipo terminal con descuento

Documento que acredita la voluntad del abonado (persona natural o jurídica) de aceptar un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal por parte de la empresa operadora, vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo forzoso o de permanencia.

3. Acuerdo para la adquisición o financiamiento de equipos terminales

Documento que acredita la voluntad del abonado (persona natural o jurídica) de adquirir un equipo, mediante un pago único o en cuotas.

4. Acuse de recepción del recibo enviado vía electrónica

Documento que acredita la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático señalado por el abonado.

5. Boleta de consumos por cobro revertido

Documento que permite evaluar si las llamadas y/o mensajes de texto fueron aceptados por el destinatario, además de que se concretaron, y si la información es consistente con el monto consignado en la facturación.

6. Cálculo de reintegro de precio de equipo

Documento que permite verificar si el importe cobrado como reintegro del precio del equipo resulta de la aplicación de la fórmula prescrita en el artículo 16-A del TUO de las Condiciones de Uso. Incluye los documentos que sustenten el cálculo.

7. Constancia de asignación de saldo

Documento que permite verificar la fecha en la cual la empresa operadora realizó la asignación de saldo al servicio contratado y en las condiciones establecidas en el contrato o la promoción (minutos, SMS, MB/GB, etc.).

8. Constancia de comunicación al abonado de la baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago

Documento que permite verificar si la empresa operadora comunicó al abonado la fecha en que será dado de baja el servicio prepago por no haber sido habilitado o recargado en el plazo máximo establecido.

9. Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será ejecutado el corte y baja del servicio por falta de pago

Documento que permite verificar si la empresa operadora comunicó a tiempo al abonado la fecha de corte y baja del servicio por falta de pago, conforme al TUO de las Condiciones de Uso. Cuando se actúe, debe adjuntarse además el documento que acredite su recepción.

10. Constancia de publicación de información de cobertura

Documento que permite verificar si la empresa operadora informó, a través de su página web u otro canal con acceso al público, si cuenta o no con cobertura del servicio que ofrece en un determinado espacio geográfico.

11. Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería

Documento que permite conocer si el usuario se encuentra conforme con la solución otorgada al problema de calidad o avería comunicado a la empresa operadora. La conformidad puede estar incluida en el Informe de Atención de Problemas de Calidad o Avería o en la Inspección Técnica, si se cumplen los requisitos mínimos.

12. Constancia de devoluciones por pagos indebidos o en exceso

Documento que permite verificar la fecha en que la empresa operadora realizó la devolución, indicando el número del documento, el monto y la modalidad del reembolso.

13. Constancia de entrega del recibo de manera física

Documento que acredita que la empresa operadora entregó el recibo correspondiente a los servicios prestados en un domicilio determinado.

14. Consulta del estado del servicio

Documento que permite verificar la fecha de activación del servicio y el estado en el que se encuentra en un momento determinado.

15. Constancia de haber informado al abonado sobre el incremento tarifario

Documento que permite dejar constancia de que se comunicó al abonado sobre el incremento de la tarifa antes de su entrada en vigencia, conforme al Reglamento General de Tarifas y normas aplicables. Para acreditar que la comunicación se realizó dentro del plazo, debe remitirse el medio de prueba de su recepción.

16. Constancia de haber presentado una solicitud determinada

Medio que puede remitir el usuario para acreditar que presentó una solicitud para ejercer un derecho reconocido en el TUO de las Condiciones de Uso (excepto contratación). En solicitudes telefónicas, el código de pedido brindado por la empresa operadora constituye constancia.

17. Constancia de haber realizado el corte del servicio conforme a lo dispuesto en las normas de uso prohibido

Documentación que acredita que la empresa operadora procedió conforme a la Resolución de Consejo Directivo N.º 112-2011-CD/OSIPTEL (corte del servicio público móvil y bloqueo de equipo terminal móvil por uso prohibido en establecimientos penitenciarios).

18. Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar la migración o el traslado del servicio

Documento que permite verificar si la empresa operadora informó al abonado los motivos de la imposibilidad o improcedencia de una solicitud de migración o traslado. Cuando se actúe, debe adjuntarse el documento que acredite su recepción.

19. Constancia de entrega de equipo o SIM card

Documento que acredita la entrega del equipo o SIM card solicitado por el abonado, con firma del abonado y/o persona autorizada en señal de conformidad. Puede formar parte de otro medio de prueba si se cumplen requisitos mínimos.

20. Constancia de ingreso o salida del equipo al servicio técnico

Documento que deja constancia del ingreso o salida del equipo terminal del servicio técnico de la empresa operadora. Puede actuarse cuando el usuario solicitó suspensión por internamiento del equipo (artículo 71 del TUO de Condiciones de Uso).

21. Constancia de instalación del servicio

Documento que permite evaluar si el servicio fue instalado oportuna y correctamente, y determinar si se emplearon equipos, accesorios y cables adecuados o se realizaron trabajos adicionales.

22. Constancia de pago

Documento que acredita el pago del abonado por la prestación de un servicio en un periodo determinado o por la adquisición de un producto.

23. Constancia de primera visita de atención de reporte por problemas de calidad o avería de servicios fijos

Documento que permite dejar constancia de la primera visita realizada por la empresa operadora para atender el reporte por problemas de calidad o avería del servicio fijo, y verificar si se informó sobre la realización de una segunda visita.

24. Constancia de validación de código como confirmación del consentimiento del abonado para realizar la portabilidad o para la cesión de posición contractual

Documento que permite observar si se cumplió con la validación del código requerido como confirmación del consentimiento expreso del abonado para realizar la portabilidad o para la cesión de posición contractual. Aplicable para personas naturales.

25. Constancia de medición de velocidad del servicio de Internet

Documento mediante el cual se deja constancia de la medición de velocidades (bajada y subida) obtenida a través de las herramientas de medición que las empresas operadoras ponen a disposición de los usuarios.

26. Detalle de consumos

Documento que permite evaluar los consumos registrados (llamadas, internet, SMS y servicios adicionales), según corresponda.

27. Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado

Documento que permite visualizar el consumo de manera desagregada, valorizada y totalizada por modalidad o tipo de consumo, y evaluar si el consumo se encuentra dentro de su promedio o parámetros normales, o si existe una modificación sustancial del patrón.

28. Diagrama de tráfico (Traffic View)

Documento que permite evaluar la operatividad, continuidad y consumo de banda ancha en un tiempo determinado, y si el servicio se encuentra dentro de los parámetros de velocidad contratados, según configuración y tecnología.

29. Histórico de cambio de titularidad del servicio

Documento que permite conocer los cambios de titularidad del servicio solicitados desde su activación, conforme al TUO de Condiciones de Uso. En caso corresponda, debe especificarse el período.

30. Historial de comunicaciones o atenciones

Documento que permite conocer las interacciones del usuario/abonado (o solicitante) con la empresa operadora a través de los canales de atención disponibles, en un período determinado.

31. Histórico de cortes y reactivaciones

Documento que permite evaluar suspensiones y/o cortes desde la activación del servicio que pudieran haber afectado la continuidad. Debe incluir también suspensiones a solicitud del abonado.

32. Histórico de estado de cuenta

Documento que contiene información sobre recibos facturados desde la activación, pagos, ajustes y demás cobros durante la prestación del servicio. En caso corresponda, debe especificarse el período.

33. Histórico de pedidos

Documento que permite evaluar las solicitudes formuladas por el abonado desde la activación respecto a condiciones de prestación/contratación, así como solicitudes sobre adquisición/devolución de equipos financiados o vinculados al contrato.

34. Histórico de recargas

Documento que permite evaluar recargas realizadas por la empresa operadora en las fechas, periodo y condiciones pactadas; en prepago a solicitud del abonado y en postpago conforme al mecanismo de contratación.

35. Histórico de reclamos

Documento que permite evaluar los reclamos presentados desde la activación del servicio. En caso corresponda, debe especificarse el período.

36. Informe de atención de los problemas de calidad o avería

Documento que permite evaluar el conjunto de acciones realizadas por la empresa operadora para atender problemas de calidad o avería.

37. Informe de investigación de llamadas

Documento que permite conocer la relación entre el reclamante (o su entorno) y los usuarios de los teléfonos de destino a los cuales se realizaron las llamadas evaluadas.

38. Informe de recaudación de pagos

Documento que permite verificar pagos recaudados por la empresa operadora (por canal y fecha) y cotejar la constancia de pago alegada por el usuario.

39. Inspección técnica

Documento que permite conocer el estado de la planta externa del servicio (telefonía fija, internet, TV por cable), independientemente de la tecnología, y evaluar seguridades y niveles de calidad.

40. Mecanismo de contratación

Prueba que acredita la voluntad del abonado de solicitar o aceptar la contratación, resolución, modificación de términos, migración, u ofertas/promociones. Debe cumplir requisitos de validez del TUO de Condiciones de Uso; si fue aprobado por OSIPTEL, debe cumplir mecanismos de seguridad y flujo informado.

41. Promedio de consumo

Documento que permite evaluar si el consumo o facturación del servicio, en un período determinado, se encuentra dentro de su promedio o parámetros normales, o si existe una modificación sustancial del patrón. Considera el período de evaluación de un año anterior.

42. Recibo

Documento que contiene la facturación de los servicios contratados, consumos efectuados y conceptos adicionales en un determinado período, conforme a los artículos 32 y 33 del TUO de las Condiciones de Uso.

43. Registro de información de llamadas entrantes

Documento que permite verificar llamadas entrantes al servicio fijo o móvil en un período determinado (número llamante, fecha, hora de inicio y duración).

44. Registro de problemas de calidad y averías

Documento que permite evaluar problemas de calidad y averías reportados desde la activación del servicio, y labores de mantenimiento correctivo o preventivo. En caso corresponda, debe especificarse el período.

45. Reporte de verificación biométrica de huella dactilar

Documento que deja constancia del resultado de la verificación de identidad mediante el Sistema de Verificación Biométrica de Huella Dactilar, contrastando con la base biométrica del RENIEC, conforme al TUO de las Condiciones de Uso.

46. Reporte de CDR (Call Detail Register)

Documento que permite evaluar fecha, hora de inicio y fin, origen y destino de llamadas, e información para conocer la celda de estación base y el equipo (IMEI) desde donde se efectuaron, durante un período determinado.

47. Solicitud de portabilidad

Instrumento que deja constancia de la voluntad del abonado para solicitar la portabilidad (móvil o telefonía fija) al concesionario receptor; debe contener la información mínima establecida en el Anexo 1 del TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica.

Lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU

El presente documento contiene la relación de precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), conforme a las resoluciones siguientes, las cuales resultan vinculantes para las empresas operadoras y los órganos resolutivos en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones:

1. Expediente N.º 02674-2015/TRASU-ST-RQJ – Queja

Precedente que establece que la negativa de la empresa operadora a permitir la presentación de reclamos a través de la vía telefónica constituye una transgresión normativa al procedimiento de reclamos. Asimismo, desarrolla los criterios probatorios para acreditar la negativa de recepción del reclamo y precisa que el audio de la atención telefónica constituye el medio probatorio idóneo principal.

2. Expediente N.º 0032112-2019/TRASU-ST-RA – Recurso de Apelación

Precedente de observancia obligatoria que interpreta el artículo 33 del Reglamento de Reclamos, referido al deber de motivación de las resoluciones emitidas por las empresas operadoras. Establece los criterios de motivación interna y externa, la obligación de vincular los hechos con los medios probatorios actuados y las consecuencias de la falta de motivación, incluyendo la nulidad de la resolución o el pronunciamiento a favor del usuario.

3. Expediente N.º 07837-2003/TRASU-GUS-RQJ – Queja

Precedente que desarrolla los criterios para la correcta identificación del inmueble donde se realiza la diligencia de notificación, precisando la información mínima que debe consignarse en la constancia de notificación para garantizar la validez del acto y el derecho de defensa del usuario.

4. Expediente N.º 06982-2003/TRASU-GUS-RQJ – Queja

Precedente que declara improcedente la queja cuando el reclamo del usuario se encuentra orientado a cuestionar la legalidad de la renta mensual, materia que excede el ámbito del procedimiento de reclamos. Asimismo, establece que dichos cuestionamientos no pueden ser calificados como precedentes de observancia obligatoria dentro del procedimiento de reclamos.

5. Expediente N.º 12957-2005/TRASU-GUS-RA – Recurso de Apelación

Precedente que analiza la facturación de cargos fijos y consumos adicionales, precisando los criterios para determinar la validez de la facturación y la correcta aplicación de las Condiciones de Uso. Establece pautas sobre la interpretación del consumo realizado por el usuario y la protección de sus derechos frente a cobros indebidos.

6. Expediente N.º 382-2007/TRASU-GUS-RA – Recurso de Apelación

Precedente que declara fundada en parte la apelación contra la facturación de renta mensual del servicio Speedy, desarrollando criterios sobre la modificación de planes tarifarios, incremento de velocidad y deber de información al usuario. Asimismo, establece límites a la facturación cuando no se acredita una adecuada comunicación de las nuevas condiciones del servicio.

Puedes ver el detalle de cada Expediente en este link: <https://www.osiptel.gob.pe/archivos/precedentes-de-observancia-obligatoria-emitidos-por-el-trasu/>