

# 1. ¿QUÉ PUEDO RECLAMAR? (Materias reclamables)

Las materias para reclamar, según la Guía de Presentación a Reclamos y el Reglamento para la Atención de Reclamos del OSIPTEL, son las siguientes:

**a. facturación y cobro:** La diferencia entre cada uno de ellos radica en que, el 1ro se basa en el servicio contratado. Por ejemplo: cuando el precio por el plan adquirido es de S/ 100.00, sin embargo, la factura reconoce un monto mayor. Respecto al 2do, es manifestado cuando se genera el cobro de un concepto distinto al facturado y desconocido por el usuario. Por ejemplo: cuando el recibo muestra el cargo por un servicio adicional no solicitado reconocido o también cuando el usuario ya realizó el pago por un concepto distinto al del valor del servicio, sin embargo, se le está volviendo a cobrar.

**b. Calidad e idoneidad del servicio:** Se basa en una prestación del servicio deficiente o inadecuada, presentándose intermitencia, lentitud o incluso una velocidad inferior a la contratada.

**c. Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones:** Su alcance radica en no prestar los servicios pactados o informados al cliente, beneficios ofertados, cobertura o limitaciones del servicio

**d. Falta de Servicio:** Cuando el usuario, sin conocimiento o aviso previo, se ve privado de la prestación del servicio ya sea por interrupción, suspensión, corte o baja injustificada

**e. Instalación, activación o traslado del servicio:** Comprendido cuando el alta o traslado del servicio no ha sido atendido en el tiempo indicado, así como también ésta siguiera sin atender. Respecto a la activación, procederá cuando el usuario solicitó una suspensión temporal del servicio y dicha solicitud no ha sido atendida dentro del plazo indicado, generando que el usuario se mantenga con el servicio suspendido.

**f. Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio:** Relacionado a la solicitud de baja o suspensión no atendida en el plazo señalado, así como también a la desactivación del servicio sin que haya sido solicitado.

**g. Recargas:** Relacionado a los servicios de recargas a través de medios físicos o digitales. También si el usuario ha realizado una recarga y no se le entregaron los bonos ofrecidos o si el saldo ha sido descontado sin autorización o desconocimiento.

**h. Contratación no solicitada:** Originado ante la adquisición de un producto o adicional que el usuario desconoce. También aplica cuando se ha dado un alta nueva del servicio y el usuario no lo reconociera.

**i. Migración:** Comprendido por la negativa o no atención de una solicitud de cambio de plan o haber hecho el cambio sin su consentimiento o aviso.

**j. Portabilidad:** Cuando al usuario es portado de una empresa a otra sin su consentimiento, así como también por la demora en su atención.

**k. Otras materias reclamables:** Negativa a contratar el servicio, falta de entrega de recibos y la negativa de brindar la facturación detallada o llamadas entrantes (Se debe tener en cuenta que la página web debe tener una pestaña que permita el registro del reclamo mediante un formulario)