



## ¿QUÉ PUEDO RECLAMAR? MATERIAS RECLAMABLES

Conforme al “Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL), podrás reclamar con relación a las siguientes materias:

- i. 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.
- ii. 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.
- iii. 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.
- iv. 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.
- v.** Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.
- vi.** Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.
- vii. 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.
- viii. Instalación o activación del servicio:** Incumplimiento de la empresa operadora en la instalación o activación del servicio que hubiere sido solicitado.
- ix. Baja o desactivación del servicio:** Incumplimiento de la empresa operadora en ejecutar la baja o desactivación del servicio que hubiere sido solicitado.

## ¿QUÉ PUEDO RECLAMAR? MATERIAS RECLAMABLES

- X. 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.
  
- XI. 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.
  
- Xii. 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.
  
- XIII. 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.
  
- XIV.** Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
  
- XV.** Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.
  
- XVI.** Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL

**Reclamos:** [Aquí](#), podrás consultar la tabla de correspondencia de las casuísticas de inconvenientes que presentan nuestros abonados y usuarios, y las materias reclamables que se establecen en la norma.

**Apelaciones:** Es lo que se conoce como segunda instancia y consiste en la manifestación de inconformidad en relación con la decisión tomada en su totalidad o en parte de ella, frente a una reclamación presentada. Para las apelaciones debes tener presente que esta heredará la tipología asignada desde la reclamación que dio origen a la apelación.

**Quejas:** Presentarás una queja cuando consideres que Flash ha incumplido cualquier aspecto relativo al procedimiento de Reclamos. Por este motivo la regulación ha establecido los escenarios bajo los cuales opera la Queja:

- I. Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
- II. Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo
- III. Por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.

## ¿QUÉ PUEDO RECLAMAR? MATERIAS RECLAMABLES

---

- IV. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
- V. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.