¿CÓMO RECLAMAR? REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

Reclamos: Para la presentación de tu reclamo es importante que el mismo cuente con la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos del abonado o razón de social, de ser el caso.
- Número del documento legal de identificación del abonado (DNI, CE, RUC, según corresponda). En los reclamos presentados por representante, deben consignarse sus datos, así como el poder correspondiente.
- Servicio objeto del reclamo.
- Número o código del servicio o del contrato de abonado.
- Motivo del reclamo y solicitud concreta.
- Firma del abonado o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda.
- Datos para la notificación: Correo electrónico válido autorizado por el abonado para recibir notificaciones, salvo que señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.
- En los reclamos en los que se cuestione un monto del recibo, el abonado debe indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.

Ten en cuenta que si no tenemos la información antes citada tendremos que realizar una solicitud de ampliación de información, la cual deberás subsanar en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles para poder dar trámite al mismo.

Asimismo, ten presente que contarás con los siguientes plazos para interponer los reclamos:

- Facturación o cobro: Hasta un (1) año después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado o después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.

- En los demás casos, mientras subsista el hecho que motiva el reclamo.

A continuación, encontrarás gráficas que te permitirán conocer las fases de algunos procedimientos de reclamos:

- Procedimiento de Atención Reporte de Avería
- Procedimiento de Atención Reclamo Calidad e Idoneidad en la Prestación del Servicio
- Procedimiento de Atención Reclamo Falta de Servicio
- Procedimiento de Atención Reclamo Portabilidad

- Procedimiento de Atención Reclamo Falta de ejecución de Baja o Suspensión del Servicio
- Procedimiento de Atención Reclamo Falta de Entrega de Recibo, Facturación Detallada o Llamadas salientes y entrantes
- Procedimiento de Atención Reclamo Facturación y/o Cobro
- Procedimiento de Atención Reclamo Recargas
- Procedimiento de Atención Reclamo Instalación, Activación o Traslado del Servicio
- Procedimiento de Atención Reclamo Incumplimiento de Condiciones contractuales, Ofertas y Promociones
- Procedimiento de Atención Reclamo Contratación No Solicitada
- Procedimiento de Atención Reclamo Migración
- Procedimiento de Atención Reclamo Negativa a Contratar el Servicio

Flash Mobile contará con los siguientes plazos para brindar una respuesta formal a tu reclamación:

1. Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante Flash Mobile, en reclamos por:

- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
- Falta de servicio
- Portabilidad
- Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio
- Falta de entrega de recibos, facturación detallada o llamadas salientes y entrantes

2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante Flash Mobile, en reclamos por:

- Facturación y cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la UIT
- Recargas
- Instalación, activación o traslado del servicio

3. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante Flash Mobile, en los demás casos o materias reclamables, tales como:

- Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones
- Contratación no solicitada
- Migración
- Negativa a contratar el servicio
- Facturación y cobro (superior a 0.5% UIT)

Apelación: Para la presentación de tu apelación es importante que el mismo cuente con la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos del abonado o razón de social, de ser el caso y el número de su documento legal de identificación (DNI, CE, RUC, según corresponda).
- En el recurso de apelación presentado por representante, deben consignarse sus
- datos y el respectivo poder.
- Número o código del reclamo.
- Número o código del servicio o del contrato de abonado.
- Número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión.
- Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.
- Fecha.
- Firma del abonado o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda.
- Datos para la notificación: Correo electrónico válido autorizado por el abonado para recibir notificaciones, salvo que señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

Ten en cuenta que si no tenemos la información antes citada tendremos que realizar una solicitud de ampliación de información, la cual deberás subsanar en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles para poder dar trámite al mismo.

Contarás con quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la comunicación que resuelve la reclamación que originó la actuación, para interponer la apelación.

Aquí, encontrarás un gráfico que te permitirá conocer las fases procedimiento de apelación.

La competencia para resolver el recurso de apelación es del TRASU, por lo cual Flash realizará el armado y remisión del expediente a este tribunal dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente a su radicación. En caso de que Flash no traslade el expediente en el término señalado, OSIPTEL estará facultado para sancionar a Flash.

Finalmente, el TRASU deberá resolver el Recurso de Apelación en los siguientes términos legales:

a) Hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los reclamos por:

- Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.
- Tarjetas de pago / Recargas.
- Traslado del servicio.
- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

b) Hasta veinticinco (25) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los demás casos.

Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU puede, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.

Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se aplica el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se rigen por el plazo mayor.

Queja: Para la presentación de tu queja es importante que el mismo cuente con la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos del abonado y el número de su documento legal
- de identificación (DNI, CE, RUC, según corresponda). En la queja presentada por representante, deben consignarse sus datos y el respectivo poder.
- Número o código de reclamo, según corresponda.
- Solicitud expresa y clara que se hace al TRASU indicando la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento de reclamo, y brindando la información detallada del mismo.
- Fecha.
- Firma del abonado o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda.
- Datos para la notificación: Correo electrónico válido autorizado para recibir notificaciones, salvo que el abonado señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

Aquí, encontrarás un gráfico que te permitirá conocer las fases procedimiento de la Queja.

La competencia para resolver la Queja es del TRASU, por lo cual Flash Servicios realizará el armado y remisión del expediente a este tribunal dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a su radicación. En caso de que Flash Servicios no traslade el expediente en el término señalado, OSIPTEL estará facultado para sancionar a Flash Servicios.

Finalmente, el TRASU deberá resolver la queja en hasta trece (13) días hábiles contados a partir del día siguiente del día de su recepción por el TRASU, sin embargo, excepcionalmente podrá ampliar el plazo en hasta diez (10) días hábiles adicionales cuando la situación lo amerite.

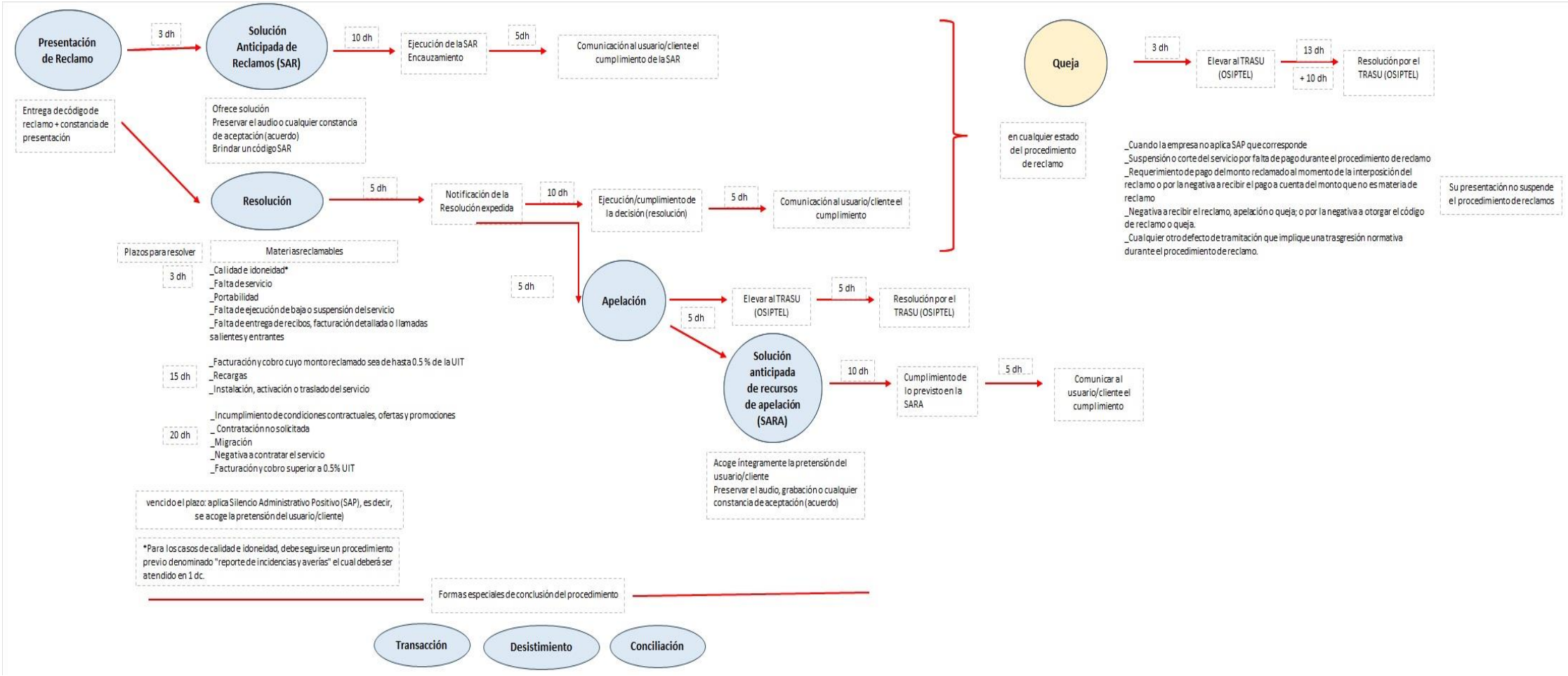
En caso de que requieras adicionar información al expediente de tu proceso de reclamación o apelación, podrás remitirla a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la atención de usuarios mencionados en la sección “Comunícate con Flash Mobile” numeral “3.2 Conoce nuestros teléfonos y canales digitales de atención”.

Es importante que tengas presente que en caso de que Flash Mobile incumpla con lo previsto en el TUO del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos, podrás presentar una denuncia por incumplimiento ante OSIPTEL.

A continuación, encontraras el enlace de la página web institucional del Sistema de consulta de expedientes virtuales del TRASU: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU/

Asimismo, podrás acceder a la información sobre los tipos de pruebas definidos por el TRASU a través de lis siguientes enlaces: https://www.osiptel.gob.pe/media/5vippu0j/resol004-2021-trasu-sp-anexo1.pdf y https://www.osiptel.gob.pe/media/ew4cxhnx/resol004-2021-trasu-sp-anexo2.pdf

Además, podrás acceder a los principales pronunciamientos del TRASU, a través del siguiente enlace: https://www.osiptel.gob.pe/archivos/precedentes-de-observancia-obligatoria-emitidos-por-el-trasu/

Finalmente, podrás acceder a la Guía de presentación de Reclamos, sea en su versión web o para descarga.

Procedimiento