



## ¿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 usuario o abonado
- Número del documento legal de identificación del usuario o abonado. En los reclamos presentados por representante deberá consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente.
- Número o código del servicio o del contrato de abonado.
- Motivo del reclamo y solicitud concreta.
- Firma del usuario o del representante, cuando corresponda.

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.

Así mismo ten presente que contarás con los siguientes plazos para interponer los reclamos:

- Facturación: Hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
- Cobro de servicio: Hasta dos (2) meses después de cobrado el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.
- Calidad e idoneidad en el servicio, veracidad de la información, falta de entrega del recibo o copia de este, o de la facturación detallada: En tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de haber realizado el reporte previo.
- Tarjetas de pago: Dos (2) meses contados a partir del día siguiente en que se agotó el saldo de la tarjeta, o en tanto no se pueda habilitar el servicio para el cual se adquirió la misma, luego de haber realizado el reporte previo.
- En los demás casos: En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

A continuación, encontraras gráficos que te permitirán conocer las fases del procedimiento de los reclamos:

- **Procedimiento de Atención Reclamo Avería**
- **Procedimiento de Atención Reclamo Facturación**
- **Procedimiento de Atención Reclamo Cobro**
- **Procedimiento de Atención Reclamo Calidad e Idoneidad en la Prestación del Servicio**
- **Procedimiento de Atención Reclamo Suspensión, Corte o Baja Injustificada del Servicio**
- **Procedimiento de Atención Reclamo Tarjetas de Pago Físicas o Virtuales**
- **Procedimiento de Atención Reclamo Falta de Entrega de Recibo o de la Copia del Recibo o de la Facturación Detallada Solicitada por el Usuario**

## ¿CÓMO RECLAMAR? REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

- **Procedimiento de Atención Reclamo Instalación o Activación del Servicio/Traslado**
- **Procedimiento de Atención Reclamo Contratación No Solicitada**
- **Procedimiento de Atención Reclamo Incumplimiento de Ofertas y Promociones**
- **Procedimiento de Atención Reclamo Negativa o Falta de Atención de las Solicitudes de Levantamiento de la Restricción de Acceso a Otras Redes de Equipos Términos**
- **Procedimiento de Atención Reclamo Problemas Relacionados con el Bloqueo o Desbloqueo por Recuperación de Equipos Terminales Móviles**

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

- a) Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante Flash, en reclamos por:
  - Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario o abonado
  - 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
  - Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario o abonado
- b) Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante Flash, en reclamos por:
  - Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria
  - Tarjetas de pago
  - Instalación o activación del servicio
  - Traslado del servicio
- c) Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante Flash, en los demás casos o materias reclamables.

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

- Nombres y apellidos completos del usuario o abonado y el número de su documento legal de identificación. El recurso de apelación presentado por representante deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste
- 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
- Los fundamentos que motivan la interposición del recurso; y,

## ¿CÓMO RECLAMAR? REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

- Fecha y firma del usuario o del representante, de ser el caso

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
  - 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 podrá, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.

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

- Nombres y apellidos completos del usuario o abonado y el número de su documento legal de identificación. La queja presentada por representante deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.
- El ticket de reclamo, según corresponda
- Solicitud expresa y clara indicando la transgresión cometida por Flash durante el procedimiento de reclamo

## ¿CÓMO RECLAMAR? REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

- Fecha y firma del usuario o del representante, según corresponda.

**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 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 no traslade el expediente en el término señalado, OSIPTEL estará facultado para sancionar a Flash.

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 el título **“Conoce nuestros teléfonos y canales digitales de atención”**.

Es importante que tengas presente que en caso de que Flash incumpla con lo previsto en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 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/>

Podrás acceder a la información sobre los tipos de pruebas definidos por el TRASU a través de este enlace: [res001-2012-mp-trasu-st-osiptel.pdf](#)

Así mismo podrás acceder a los principales pronunciamientos del OSIPTEL, a través del siguiente enlace: [Precedentes de Observancia Obligatoria emitidos por el TRASU \(osiptel.gob.pe\)](#)