

5. ¿Deseas reclamar o hacer seguimiento a tu reclamo?

5.1. ¿Qué puedo reclamar?: Materias reclamables

| Información de las materias reclamables | |
|---|--|
| Facturación y cobro | <p>Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el abonado por montos que figuran en el recibo emitido o requerimientos de pago del servicio respecto de:</p> <ul style="list-style-type: none">(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. <p>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.</p> |
| Calidad e idoneidad en la prestación del servicio | <p>Esta materia comprende los problemas derivados de una inadecuada prestación del servicio, tales como intermitencia, lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros.</p> |
| Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones | <p>Esta materia comprende:</p> <ul style="list-style-type: none">(i) la aplicación de condiciones y tarifas del plan contratado distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario;(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 | <p>Esta materia comprende:</p> <ul style="list-style-type: none">(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 sin consentimiento del abonado. |
| Instalación, activación o traslado del servicio | <p>Esta materia comprende:</p> <ul style="list-style-type: none">(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 traslado o negativa a la misma y(iii) la falta de devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados. <p>Comprende lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios, y adquisición de paquetes de tráfico de datos.</p> |
| | <p>Esta materia comprende:</p> |

| | |
|---|--|
| Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio | <ul style="list-style-type: none"> (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. |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> (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. |
| Otras materias reclamables | Se considera como otras materias reclamables de manera taxativa las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> (i) la negativa a contratar el servicio, (ii) la falta de entrega de recibos y (iii) la negativa a brindar la facturación detallada. |

Tabla de correspondencia

| | |
|---|---|
| Facturación y cobro | Disconformidad con los montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio. |
| Calidad e idoneidad en la prestación del servicio | Disconformidad por el inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que le generan insatisfacción. Problemas de idoneidad en la prestación del servicio. |
| Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones | Disconformidad por el incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato tipo o de prestación de servicios, así como la aplicación de condiciones distintas a las pactadas -salvo que se refieran a modificaciones tarifarias más beneficiosas-, además de ofertas y promociones vinculadas a la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones. |
| Falta de servicio | Disconformidad derivada de la falta injustificada del servicio. Es decir, cuando el servicio se interrumpe, suspende, corta o se da de baja sin que medie solicitud o causa justificada para el mismo. |
| Instalación, activación o traslado del servicio | Disconformidad en la instalación, activación o traslado del servicio solicitado a causa de la empresa operadora, sea porque no se hubiere realizado en la fecha comprometida, falta de respuesta al abonado, o cualquier otro derivado del mismo. |
| Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio | Disconformidad en la ejecución de la solicitud de baja o suspensión del servicio a causa de OROCOM. |
| Contratación no solicitada | Disconformidad por la contratación del servicio u obligaciones de pago por la prestación del mismo, sin que haya sido solicitado o expresado su consentimiento para dicha contratación. |
| Migración | Disconformidad por el condicionamiento, negativa o falta de respuesta a la solicitud de migración. |
| Otras materias reclamables | Disconformidad por la negativa a contratar el servicio, falta de entrega de recibos o la negativa a brindar la facturación detallada. |

¿Tienes otro inconveniente?

| | |
|-----------------|--|
| INDECOPI | Problemas con la atención en cualquiera de nuestros canales de atención. |
| | Problemas con el funcionamiento del equipo comprado y/o arrendado a OROCOM. |
| | Solicitud de cese de envío de correos, mensajes de texto o cualquier comunicación por parte de OROCOM. |

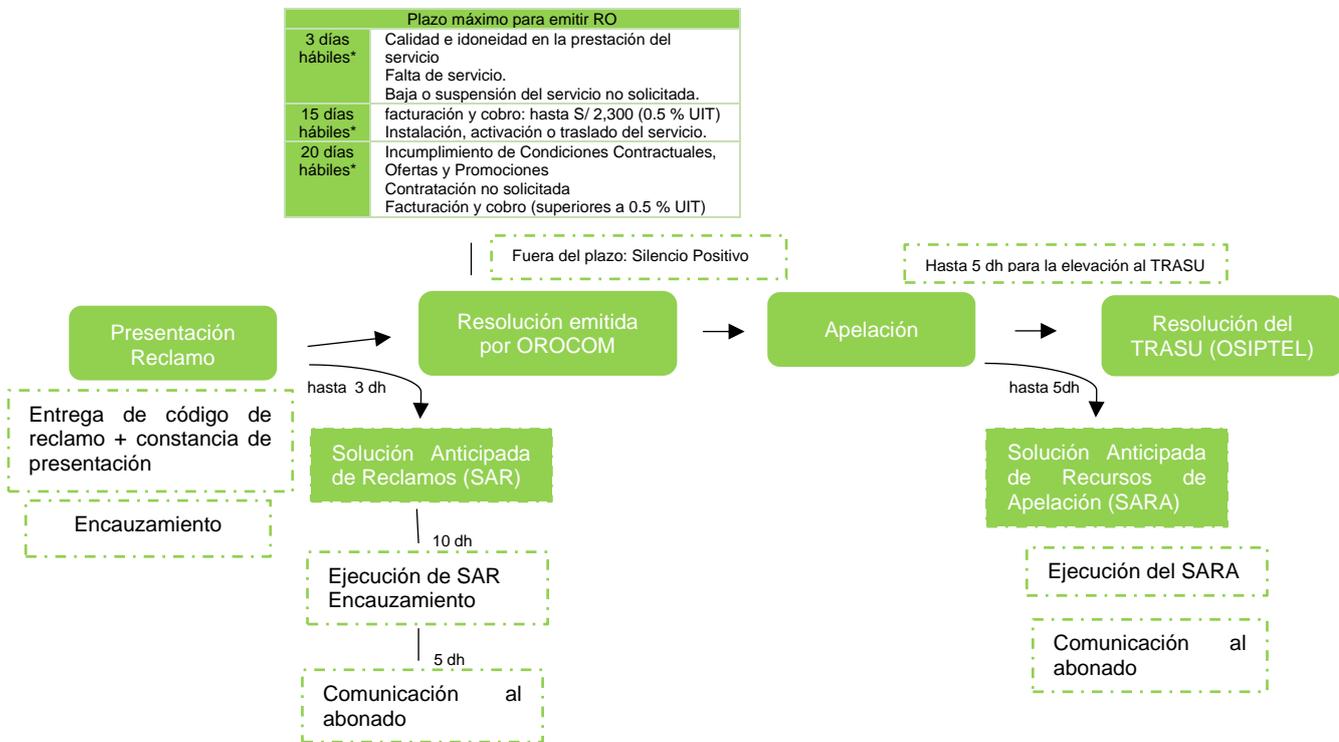
5.2. ¿Cómo reclamar?: Requisitos y procedimiento de reclamo

Requisitos

| | |
|--|---|
| Presentación de Reclamo | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombres y apellidos completos del abonado o razón de social, de ser el caso. 2. Número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). En los reclamos presentados por representante, deben consignarse sus datos, así como el poder correspondiente. 3. Servicio objeto del reclamo. 4. Número o código del servicio o del contrato de abonado. 5. Motivo del reclamo y solicitud concreta. 6. Firma del abonado o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda. 7. 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. 8. 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. |
| Interposición de recurso de Apelación | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombres y apellidos completos del abonado y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). En el recurso de apelación presentado por representante, deben consignarse sus datos y el respectivo poder. 2. Número o código del reclamo. 3. Número o código del servicio o del contrato de abonado. 4. Número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión. 5. Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso. 6. Fecha. 7. Firma del abonado o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda. 8. 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. |
| Interposición de recurso de Queja | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombres y apellidos completos del abonado y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes). En la queja presentada por representante, deben consignarse sus datos y el respectivo poder. 2. Número o código de reclamo, según corresponda. 3. 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. 4. Fecha. |

5. Firma del abonado o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda.
6. 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.

Procedimiento



Podrás hacer seguimiento de tu expediente a través de la página web institucional del OSIPTTEL denominado “*Sistema de consulta de expedientes virtuales del TRASU*” ingresando [aquí](#).

Además, podrás acceder a información sobre los tipos de pruebas y principales pronunciamientos del OSIPTTEL, a través del documento y/o enlace que te indique oportunamente el OSIPTTEL.

Finalmente, recuerda que puedes presentar una denuncia por incumplimiento en cualquiera de las oficinas del OSIPTTEL a nivel nacional, cuando consideres que OROCOM no está cumpliendo con:

- Una solución anticipada al reclamo (SAR)
- Una solución anticipada al recurso de apelación (SARA);
- Una resolución emitida en primera instancia, emitida por OROCOM;
- Una resolución emitida por el TRASU; o
- El acogimiento del silencio administrativo positivo (SAP).

5.3. ¿Dónde presentar un reclamo?: Canales

- Canal telefónico: 0800 74073
- Canal presencial:

- Moquegua: Pueblo Joven Samegua MzB Lt2
- Tacna: Urb. Quinta Hidalgo Mz.A Lt.2
- Canal web: Ingresa tu reclamo [aquí](#)¹

5.4. Presenta aquí tu reclamo, apelación, queja o solicitud

Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea²

5.5. Formularios de reclamo, apelación, o queja para descargar

Accede a los formularios aprobados por el OSIPTEL en versiones editable e imprimible, además de un ejemplo de llenado [aquí](#).

¹ [Nota al borrador: Enlace web: Habilitar un mecanismo en línea que permita recepcionar el reclamo durante las veinticuatro (24) horas del día, de acuerdo con los datos consignados en los formularios en el apartado siguiente.]

² [Nota al borrador: Enlace web: Habilitar un mecanismo en línea que permita recepcionar los reclamos, apelaciones, quejas y/o cualquier otra solicitud del abonado, durante las veinticuatro (24) horas del día, de acuerdo con los datos consignados en los formularios en el apartado siguiente.]