



MATERIA DE RECLAMO	TRANSGRESIÓN	DOCUMENTOS
1. FACTURACIÓN	• TELEFONÍA FIJA	Boleta de consumos por cobro revertido
Y COBRO:	• LDI - FIJA	Detalle de consumo
Cálculo de los	• LDN	Histórico de cortes y reactivaciones
conceptos facturables		Informe de investigación de llamadas
registrados		Inspección técnica
		Promedio de consumo
		Recibo
		Registro de problemas de calidad y averías
		negistro de problemas de canada y avenas
	SERVICIO MÓVIL	Boleta de consumos por cobro revertido
	POSTPAGO	Detalle de consumos
	INTERNET MÓVIL	Detalle desagregado, valorizado y totalizado
	LDI - SERVICIO MÓVIL	por cada modalidad o tipo de consumo del
	• LDN	periodo reclamado
	2011	Histórico de cortes y reactivaciones
		Registro de problemas de calidad y averías
		Recibo
		Informe de investigación de llamadas
2. FACTURACIÓN	TELEFONÍA FIJA	Histórico de pedidos
Y COBRO:	SERVICIO MÓVIL	Mecanismo de contratación
Tarifa aplicada a	POSTPAGO	• Recibo
consumos adicionales	INTERNET MÓVIL	
	INTERNET MÓVIL	
	• LDI – FIJA	
	LDI - SERVICIO MÓVIL	
	• LDN	
3. <b>FACTURACIÓN</b>	• TELEFONÍA FIJA	Constancia de pago
Y COBRO:	• TELEVISIÓN DE PAGA	<ul> <li>Histórico de cortes y reactivaciones</li> </ul>
Cargo por reconexión	• INTERNET DE ACCESO	Histórico de estado de cuenta
	FIJO	Histórico de reclamos
	SERVICIO MÓVIL	<ul> <li>Informe de recaudación de pagos</li> </ul>
	POSTPAGO	• Recibo
	INTERNET MÓVIL	
4. <b>FACTURACIÓN</b>	• TELEFONÍA FIJA	Acuerdo de financiamiento de deuda
Y COBRO:	• INTERNET DE ACCESO	• Recibo
Cargo por	FIJO -TELEVISIÓN DE	
financiamiento de	PAGA	
deuda	<ul> <li>SERVICIO MÓVIL</li> </ul>	
	POSTPAGO	
	INTERNET MÓVIL	
	• LDI - FIJA	
	• LDI - SERVICIO MÓVIL	
	• LDN	
5. <b>FACTURACIÓN</b>	• TELEFONÍA FIJA	Constancia de pago
Y COBRO:	• INTERNET DE ACCESO	Histórico de estado de cuenta
	FIJO	• Informe de recaudación de pagos





MATERIA DE RECLAMO	TRANSGRESIÓN	DOCUMENTOS
Pagos no procesados	• TELEVISIÓN DE PAGA	
o registrados	<ul> <li>SERVICIO MÓVIL</li> </ul>	
	POSTPAGO	
	<ul> <li>INTERNET MÓVIL</li> </ul>	
	• LDI - FIJA	
	• LDI - SERVICIO MÓVIL	
	• LDN	
6. <b>FACTURACIÓN</b>	• TELEFONÍA FIJA	Histórico de estado de cuenta
Y COBRO:	• INTERNET DE ACCESO	• Recibo
Montos	FIJO	
no facturados	• TELEVISIÓN DE PAGA	
oportunamente	<ul> <li>SERVICIO MÓVIL</li> </ul>	
	POSTPAGO	
	<ul> <li>INTERNET MÓVIL</li> </ul>	
	• LDI - FIJA	
	<ul> <li>LDI - SERVICIO MÓVIL</li> </ul>	
	• LDN	
7. <b>FACTURACIÓN</b>	• TELEFONÍA FIJA	Acuerdo para la adquisición o financiamiento
Y COBRO:	• INTERNET DE ACCESO	de equipos terminales
Cobros de equipos	FIJO	Constancia de entrega de equipo o SIM card
terminales	<ul> <li>SERVICIO MÓVIL</li> </ul>	• Recibo
	POSTPAGO	
	• INTERNET MÓVIL	
8. <b>FACTURACIÓN</b>	<ul> <li>SERVICIO MÓVIL</li> </ul>	Acuerdo para la adquisición de equipo
Y COBRO:	POSTPAGO	terminal con descuento
Cobros por reintegro		Constancia de entrega de equipo o SIM card
del descuento de		• Recibo
equipos terminales  9. CALIDAD EN LA	- CEDVICIO MÁVIII	
PRESTACIÓN DEL	SERVICIO MÓVIL     POSTPAGO	Constancia de conformidad a la solución del  problema de colidad e avería
SERVICIO	SERVICIO MÓVIL	problema de calidad o avería  • Detalle de consumos
SERVICIO	PREPAGO.	Informe de atención de los problemas de
	INTERNET MÓVIL	calidad y avería
	TELEFONÍA FIJA	Registro de información de llamadas
	INTERNET DE ACCESO	entrantes
	FIJO	Registro de problemas de calidad y averías
	• TELEVISIÓN DE PAGA	Constancia de conformidad a la solución del
	- ILLEVISION DE LAGA	problema de calidad o avería
		Detalle de consumos
		Informe de atención de los problemas de
		calidad y avería
		Registro de información de llamadas
		entrantes
		Registro de problemas de calidad y averías
10. CALIDAD EN LA	• INTERNET DE ACCESO	Constancia de conformidad a la solución del
PRESTACIÓN DEL	FIJO	problema de calidad o avería





MATERIA DE RECLAMO	TRANSGRESIÓN	DOCUMENTOS
SERVICIO POR PROBLEMAS DE VELOCIDAD	● INTERNET MÓVIL	<ul> <li>Constancia de medición de velocidad del servicio de Internet</li> <li>Diagrama de tráfico (Traffic View)</li> <li>Informe de atención de los problemas de calidad y avería</li> <li>Registro de problemas de calidad y averías</li> </ul>
11. INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES: Por la aplicación de condiciones y tarifas distintas a las pactadas en el contrato	• TODOS LOS SERVICIOS	<ul> <li>Constancia de asignación de saldo</li> <li>Mecanismo de contratación</li> <li>Recibo</li> </ul>
12. INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES: Incremento tarifario	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>INTERNET DE ACCESO FIJO</li> <li>TELEVISIÓN DE PAGA</li> <li>SERVICIO MÓVIL POSTPAGO</li> <li>INTERNET MÓVIL</li> </ul>	<ul> <li>Constancia de haber informado al abonado sobre el incremento tarifario</li> <li>Recibo</li> </ul>
13. INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES, Y OFERTAS Y PROMOCIONES: Descuentos de saldo o atributos	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>INTERNET DE ACCESO FIJO</li> <li>TELEVISIÓN DE PAGA</li> <li>SERVICIO MÓVIL POSTPAGO</li> <li>INTERNET MÓVIL</li> <li>LDI - FIJA</li> <li>LDI - SERVICIO MÓVIL</li> <li>LDN</li> </ul>	<ul> <li>Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado</li> <li>Registro de problemas de calidad y averías</li> <li>Histórico de cortes y reactivaciones</li> </ul>
14. INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES: Información sobre cobertura	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>INTERNET DE ACCESO FIJO</li> <li>TELEVISIÓN DE PAGA</li> <li>SERVICIO MÓVIL POSTPAGO</li> <li>SERVICIO MÓVIL PREPAGO</li> <li>INTERNET MÓVIL</li> </ul>	<ul> <li>Constancia de publicación de información de cobertura</li> <li>Mecanismo de contratación</li> </ul>
15. INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES: Información sobre otras características o limitaciones del servicio	• TODOS LOS SERVICIOS	Mecanismo de contratación







MATERIA DE RECLAMO	TRANSGRESIÓN	DOCUMENTOS
16. INCUMPLIMIENTO DE	• TODOS LOS SERVICIOS	<ul> <li>Constancia de asignación de saldo</li> </ul>
OFERTAS Y		Histórico de pedidos
PROMOCIONES		<ul> <li>Mecanismo de contratación</li> </ul>
17. FALTA DE SERVICIO:	• TODOS LOS SERVICIOS	Detalle de consumos
Disconformidad con la		<ul> <li>Histórico de cortes y reactivaciones</li> </ul>
interrupción		• Recibo
		<ul> <li>Registro de problemas de calidad y averías</li> </ul>
18. <b>FALTA DE SERVICIO:</b>	TODOS LOS SERVICIOS	<ul> <li>Histórico de cortes y reactivaciones</li> </ul>
Suspensión por deuda		Histórico de estado de cuenta
de manera		Histórico de reclamos
injustificada		Constancia de pago
19. FALTA DE SERVICIO:	TODOS LOS SERVICIOS	Mecanismo de contratación (solicitud de
Baja injustificada		baja)
		Histórico de Peticiones
20. FALTA DE SERVICIO:	• TELEFONÍA FIJA	Constancia de pago
Corte o baja sin	• INTERNET DE ACCESO	Constancia de comunicación al abonado de la
observar el	FIJO	fecha en que será ejecutado el corte y baja
procedimiento establecido en la	• TELEVISIÓN DE PAGA	del servicio por falta de pago
normativa vigente	SERVICIO MÓVIL      DOSTRACO	Consulta del estado del servicio
normativa vigente	POSTPAGO	Histórico de cortes y reactivaciones
	INTERNET MÓVIL      SERVICIO MÓVIL	Histórico de estado de cuenta
	SERVICIO MÓVIL     PREPAGO	Constancia de comunicación al abonado de la baja del convisio contratado baja la
	PREPAGO	baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago
		Consulta del estado del servicio
21. FALTA DE SERVICIO:	SERVICIO MÓVIL	Constancia de haber realizado el corte
Suspensión por uso	PREPAGO	conforme lo dispuesto en las normas de uso
prohibido	SERVICIO MÓVIL	prohibido
·	POSTPAGO	Histórico de cortes y reactivaciones
		• Informe de investigación de llamadas
		• Reporte de CDR (Call Detail Register)
22. FALTA DE SERVICIO:	• TELEFONÍA FIJA	Constancia de pago
Falta de reactivación	• INTERNET DE ACCESO	Histórico de cortes y reactivaciones
del servicio pese al	FIJO	Histórico de estado de cuenta
pago del recibo	• TELEVISIÓN DE PAGA	
	<ul> <li>SERVICIO MÓVIL</li> </ul>	
	POSTPAGO	
	<ul> <li>INTERNET MÓVIL</li> </ul>	
23. FALTA DE SERVICIO:	• TELEFONÍA FIJA	Histórico de cambio de titularidad del
Cambio de titularidad	• INTERNET DE ACCESO	servicio
del servicio sin	FIJO	Mecanismo de contratación (solicitud de
consentimiento del	<ul> <li>INTERNET MÓVIL</li> </ul>	cambio de titularidad)
abonado	• TELEVISIÓN DE PAGA	







MATERIA DE RECLAMO	TRANSGRESIÓN	DOCUMENTOS
	<ul> <li>SERVICIO MÓVIL         PREPAGO</li> <li>SERVICIO MÓVIL         POSTPAGO</li> </ul>	<ul> <li>Constancia de validación de código como confirmación del consentimiento del abonado para realizar la portabilidad o para la cesión de posición contractual</li> <li>Histórico de cambio de titularidad del servicio</li> <li>Mecanismo de contratación (solicitud de cambio de titularidad)</li> <li>Reporte de verificación biométrica de huella dactilar</li> </ul>
24. FALTA DE SERVICIO: Reposición de SIM card sin consentimiento del abonado	<ul> <li>SERVICIO MÓVIL         PREPAGO</li> <li>SERVICIO MÓVIL         POSTPAGO</li> </ul>	<ul> <li>Mecanismo de contratación (solicitud de reposición de SIM card)</li> <li>Reporte de verificación biométrica de huella dactilar</li> </ul>
25. INSTALACIÓN DEL SERVICIO: Falta de instalación	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>INTERNET DE ACCESO FIJO</li> <li>TELEVISIÓN DE PAGA</li> </ul>	<ul> <li>Constancia de instalación del servicio</li> <li>Recibo</li> </ul>
26. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO: Falta de activación	<ul> <li>SERVICIO MÓVIL         POSTPAGO</li> <li>SERVICIO MÓVIL         PREPAGO</li> <li>INTERNET MÓVIL</li> </ul>	<ul><li>Consulta del estado del servicio</li><li>Recibo</li></ul>
27. TRASLADO DEL SERVICIO: Por la falta de traslado del servicio	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>INTERNET DE ACCESO FIJO</li> <li>TELEVISIÓN DE PAGA</li> </ul>	<ul> <li>Constancia de haber presentado una solicitud determinada</li> <li>Constancia de instalación del servicio</li> <li>Histórico de pedidos</li> <li>Recibo</li> </ul>
28. TRASLADO DEL SERVICIO: Por la falta de respuesta a la solicitud de trasladado o negativa a la misma	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>INTERNET DE ACCESO FIJO</li> <li>TELEVISIÓN DE PAGA</li> </ul>	<ul> <li>Constancia de haber presentado una solicitud determinada</li> <li>Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar el traslado del servicio</li> <li>Histórico de pedidos</li> </ul>
29. INSTALACIÓN, ACTIVACIÓN O TRASLADO DEL SERVICIO: Falta de devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados	• TODOS LOS SERVICIOS	<ul> <li>Constancia de devoluciones por pagos indebidos o en exceso</li> <li>Histórico de estado de cuenta</li> </ul>





MATERIA DE RECLAMO	TRANSGRESIÓN	DOCUMENTOS
30. FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA DEL SERVICIO	• TODOS LOS SERVICIOS	<ul> <li>Constancia de haber presentado una solicitud determinada</li> <li>Histórico de pedidos</li> <li>Consulta del estado del servicio</li> </ul>
31. FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>INTERNET DE ACCESO FIJO</li> <li>TELEVISIÓN DE PAGA</li> <li>LDI - FIJA</li> <li>LDI - SERVICIO MÓVIL</li> <li>LDN</li> </ul>	<ul> <li>Constancia de haber presentado una solicitud determinada</li> <li>Histórico de pedidos</li> <li>Recibo</li> </ul>
	◆ SERVICIO MÓVIL     POSTPAGO     ◆ INTERNET MÓVIL	<ul> <li>Constancia de haber presentado una solicitud determinada</li> <li>Constancia de ingreso o salida del equipo al servicio técnico</li> <li>Histórico de pedidos</li> <li>Recibo</li> </ul>
32. RECARGAS	• TODOS LOS SERVICIOS	<ul> <li>Constancia de asignación de saldo</li> <li>Detalle de consumos</li> <li>Histórico de recargas</li> <li>Mecanismo de contratación (paquetes no solicitados)</li> </ul>
33. CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>INTERNET DE ACCESO FIJO</li> <li>TELEVISIÓN DE PAGA</li> <li>SERVICIO MÓVIL PREPAGO</li> <li>SERVICIO MÓVIL POSTPAGO</li> </ul>	<ul> <li>Acuerdo para la adquisición o financiamiento de equipos terminales</li> <li>Constancia de instalación del servicio</li> <li>Mecanismo de contratación</li> <li>Acuerdo para la adquisición o financiamiento de equipos terminales</li> <li>Mecanismo de contratación</li> <li>Reporte de verificación biométrica de huella dactilar</li> </ul>
34. MIGRACIÓN: Condicionamiento, negativa, falta de respuesta y falta de ejecución de la solicitud de migración	• TODOS LOS SERVICIOS	<ul> <li>Constancia de haber presentado una solicitud determinada</li> <li>Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar la migración del servicio</li> <li>Histórico de pedidos</li> <li>Historial de comunicaciones o atenciones</li> <li>Recibo</li> </ul>
35. MIGRACIÓN: Migración no solicitada	TODOS LOS SERVICIOS	<ul> <li>Mecanismo de contratación (solicitud de migración)</li> <li>Recibo</li> </ul>
36. PORTABILIDAD:  Negativa a recibir la  solicitud de  portabilidad	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>SERVICIO MÓVIL PREPAGO</li> <li>SERVICIO MÓVIL POSTPAGO</li> </ul>	Historial de comunicaciones o atenciones







MATERIA DE RECLAMO	TRANSGRESIÓN	DOCUMENTOS
37. PORTABILIDAD: Falta de entrega de información sobre portabilidad  38. PORTABILIDAD:	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>SERVICIO MÓVIL PREPAGO</li> <li>SERVICIO MÓVIL POSTPAGO</li> <li>TELEFONÍA FIJA</li> </ul>	Solicitud de portabilidad      Mecanismo de contratación
Falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad	<ul> <li>SERVICIO MÓVIL PREPAGO</li> <li>SERVICIO MÓVIL POSTPAGO</li> </ul>	<ul> <li>Solicitud de portabilidad.</li> <li>Constancia de validación de código como confirmación del consentimiento del abonado para realizar la portabilidad o para la cesión de posición contractual</li> <li>Mecanismo de contratación</li> <li>Reporte de verificación biométrica de huella dactilar</li> <li>Solicitud de portabilidad</li> </ul>
39. <b>PORTABILIDAD:</b> Falta de cobertura	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>SERVICIO MÓVIL PREPAGO</li> <li>SERVICIO MÓVIL POSTPAGO</li> </ul>	<ul> <li>Mecanismo de contratación</li> <li>Reporte de publicación de información de cobertura</li> </ul>
40. NEGATIVA A CONTRATAR EL SERVICIO	TODOS LOS SERVICIOS	<ul> <li>Historial de comunicaciones o atenciones (en caso la operadora no reconozca que se haya realizado una atención para la contratación del servicio)</li> </ul>
41. FALTA DE ENTREGA DE RECIBO	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>INTERNET DE ACCESO FIJO</li> <li>TELEVISIÓN DE PAGA</li> <li>SERVICIO MÓVIL POSTPAGO</li> <li>INTERNET MÓVIL</li> </ul>	<ul> <li>Acuse de recepción del recibo enviado vía electrónica</li> <li>Constancia de entrega del recibo de manera física</li> <li>Recibo</li> </ul>
42. NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA O LLAMADAS ENTRANTES	<ul> <li>TELEFONÍA FIJA</li> <li>SERVICIO MÓVIL PREPAGO</li> <li>SERVICIO MÓVIL POSTPAGO</li> </ul>	<ul> <li>Constancia de haber presentado una solicitud determinada</li> <li>Histórico de pedidos</li> </ul>