

ANEXO 2

Resolución Nº 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL

“Matriz de Medios Probatorios por Concepto Reclamado y Tipo de Servicio”

MATERIA DE RECLAMO	SERVICIO	MEDIOS DE PRUEBA
<p>1. FACTURACIÓN Y COBRO: Cálculo de los conceptos facturables registrados</p>	<p>- TELEFONÍA FIJA - LDI - FIJA - LDN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Boleta de consumos por cobro revertido - Detalle de consumo - Histórico de cortes y reactivaciones - Informe de investigación de llamadas - Inspección técnica - Promedio de consumo - Recibo - Registro de problemas de calidad y averías
<p>2. FACTURACIÓN Y COBRO: Tarifa aplicada a consumos adicionales</p>	<p>- SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - INTERNET MÓVIL - LDI - SERVICIO MÓVIL - LDN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Boleta de consumos por cobro revertido - Detalle de consumos - Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado - Histórico de cortes y reactivaciones - Registro de problemas de calidad y averías - Recibo - Informe de investigación de llamadas
<p>3. FACTURACIÓN Y COBRO: Cargo por reconexión</p>	<p>- TELEFONÍA FIJA - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - INTERNET MÓVIL - LDI - FIJA - LDI - SERVICIO MÓVIL - LDN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Histórico de pedidos - Mecanismo de contratación - Recibo
<p>3. FACTURACIÓN Y COBRO: Cargo por reconexión</p>	<p>- TELEFONÍA FIJA - TELEVISIÓN DE PAGA - INTERNET DE ACCESO FIJO - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - INTERNET MÓVIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de pago - Histórico de cortes y reactivaciones - Histórico de estado de cuenta - Histórico de reclamos - Informe de recaudación de pagos - Recibo
<p>4. FACTURACIÓN Y COBRO: Cargo por financiamiento de deuda</p>	<p>- TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - TELEVISIÓN DE PAGA - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - INTERNET MÓVIL - LDI - FIJA - LDI - SERVICIO MÓVIL - LDN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo de financiamiento de deuda - Recibo

<p>5. FACTURACIÓN COBRO: Pagos procesados registrados</p>	<p>Y no o</p> <ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - TELEVISIÓN DE PAGA - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - INTERNET MÓVIL - LDI - FIJA - LDI - SERVICIO MÓVIL - LDN 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de pago - Histórico de estado de cuenta - Informe de recaudación de pagos
<p>6. FACTURACIÓN COBRO: Montos facturados oportunamente</p>	<p>Y no</p> <ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - TELEVISIÓN DE PAGA - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - INTERNET MÓVIL - LDI - FIJA - LDI - SERVICIO MÓVIL - LDN 	<ul style="list-style-type: none"> - Histórico de estado de cuenta - Recibo
<p>7. FACTURACIÓN COBRO: Cobros equipos terminales</p>	<p>Y de</p> <ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - INTERNET MÓVIL 	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo para la adquisición o financiamiento de equipos terminales - Constancia de entrega de equipo o sim card - Recibo
<p>8. FACTURACIÓN COBRO: Cobros por reintegro del descuento de equipos terminales</p>	<p>Y</p> <ul style="list-style-type: none"> - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO 	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo para la adquisición de equipo terminal con descuento - Cálculo de reintegro de precio de equipo - Constancia de entrega de equipo o sim card - Recibo
<p>9. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - SERVICIO MÓVIL PREPAGO. - INTERNET MÓVIL 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de conformidad a la solución del 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

	<ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - TELEVISIÓN DE PAGA 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería - Constancia de primera visita de atención de reporte por problemas de calidad o avería de servicios fijos - Detalle de consumos - Inspección técnica - 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 PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PROBLEMAS DE VELOCIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - INTERNET DE ACCESO FIJO - INTERNET MÓVIL 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería - Constancia de medición de velocidad del servicio de Internet - Diagrama de tráfico (Traffic View) - Informe de atención de los problemas de calidad y avería - Registro de problemas de calidad y averías
11.INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES: Por la aplicación de condiciones y tarifas distintas a las pactadas en el contrato	TODOS LOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de asignación de saldo - Mecanismo de contratación - Recibo
12.INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES: Incremento tarifario	<ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - TELEVISIÓN DE PAGA - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - INTERNET MÓVIL 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de haber informado al abonado sobre el incremento tarifario - Recibo
13.INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES, Y OFERTAS Y PROMOCIONES: Descuentos de saldo o atributos	<ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - TELEVISIÓN DE PAGA - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - INTERNET MÓVIL - LDI - FIJA - LDI - SERVICIO MÓVIL - LDN 	<ul style="list-style-type: none"> - Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado - Registro de problemas de calidad y averías - Histórico de cortes y reactivaciones
14.INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES: Información sobre cobertura	<ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - TELEVISIÓN DE PAGA - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - SERVICIO MÓVIL PREPAGO - INTERNET MÓVIL 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de publicación de información de cobertura - Mecanismo de contratación

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

<p>23.FALTA DE SERVICIO: Cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - INTERNET MÓVIL - TELEVISIÓN DE PAGA 	<ul style="list-style-type: none"> - Histórico de cambio de titularidad del servicio - Mecanismo de contratación (solicitud de cambio de titularidad)
	<ul style="list-style-type: none"> - SERVICIO MÓVIL PREPAGO - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de validación de código como confirmación del consentimiento del abonado para realizar la portabilidad o para la cesión de posición contractual - Histórico de cambio de titularidad del servicio - Mecanismo de contratación (solicitud de cambio de titularidad) - Reporte de verificación biométrica de huella dactilar
<p>24.FALTA DE SERVICIO: Reposición de SIM card sin consentimiento del abonado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SERVICIO MÓVIL PREPAGO - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO 	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismo de contratación (solicitud de reposición de SIM card) - Reporte de verificación biométrica de huella dactilar
<p>25.INSTALACIÓN DEL SERVICIO: Falta de instalación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - TELEVISIÓN DE PAGA 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de instalación del servicio - Recibo
<p>26.ACTIVACIÓN DEL SERVICIO: Falta de activación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - SERVICIO MÓVIL PREPAGO - INTERNET MÓVIL 	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta del estado del servicio - Recibo
<p>27.TRASLADO DEL SERVICIO: Por la falta de traslado del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - TELEVISIÓN DE PAGA 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de haber presentado una solicitud determinada - Constancia de instalación del servicio - Histórico de pedidos - Recibo
<p>28.TRASLADO DEL SERVICIO: Por la falta de respuesta a la solicitud de trasladado o negativa a la misma</p>	<ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - TELEVISIÓN DE PAGA 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de haber presentado una solicitud determinada - Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar el traslado del servicio - Histórico de pedidos
<p>29.INSTALACIÓN, ACTIVACIÓN O TRASLADO DEL SERVICIO: Falta de devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados</p>	<p>TODOS LOS SERVICIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de devoluciones por pagos indebidos o en exceso - Histórico de estado de cuenta
<p>30.FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA DEL SERVICIO</p>	<p>TODOS LOS SERVICIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de haber presentado una solicitud determinada - Histórico de pedidos - Consulta del estado del servicio

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

		<ul style="list-style-type: none"> - SERVICIO MÓVIL PREPAGO - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de validación de código como confirmación del consentimiento del abonado para realizar la portabilidad o para la cesión de posición contractual - Mecanismo de contratación - Reporte de verificación biométrica de huella dactilar - Solicitud de portabilidad
39.PORTABILIDAD: Falta de cobertura		<ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - SERVICIO MÓVIL PREPAGO - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO 	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismo de contratación - Reporte de publicación de información de cobertura
40.NEGATIVA CONTRATAR SERVICIO	A EL	TODOS LOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Historial de comunicaciones o atenciones (en caso la empresa operadora no reconozca que se haya realizado una atención para la contratación del servicio)
41.FALTA DE ENTREGA DE RECIBO		<ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - INTERNET DE ACCESO FIJO - TELEVISIÓN DE PAGA - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO - INTERNET MÓVIL 	<ul style="list-style-type: none"> - Acuse de recepción del recibo enviado vía electrónica - Constancia de entrega del recibo de manera física - Recibo
42.NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA LLAMADAS ENTRANTES	O	<ul style="list-style-type: none"> - TELEFONÍA FIJA - SERVICIO MÓVIL PREPAGO - SERVICIO MÓVIL POSTPAGO 	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de haber presentado una solicitud determinada - Histórico de pedidos