

# PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR CONTRATACIÓN NO SOLICITADA

SE CUESTIONA LA FACTURACION O COBRO DEL SERVICIO ALEGANDO NO HABERSE CONTRATADO EL MISMO O QUE SE ENCUENTRA EN UNA CENTRAL DE RIESGO DEBIDO A QUE SE LE VIENE COBRANDO UNA DEUDA POR UN SERVICIO NO SOLICITADO

Puedes presentar el reclamo en tanto subsista el hecho que lo motiva.

La empresa operadora cuenta con 20 días hábiles para resolver el reclamo\*.

LA EMPRESA OPERADORA EMITE LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

SI NO TE ENCUENTRAS CONFORME CON LA RESOLUCIÓN

Cuentas con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación.

INTERPONES RECURSO DE APELACIÓN ANTE LA EMPRESA OPERADORA

La empresa operadora cuenta con 5 días hábiles para elevar el expediente.

LA EMPRESA OPERADORA ELEVA EL EXPEDIENTE AL TRASU \*\*

El TRASU cuenta con 25 días hábiles para resolver el recurso de apelación\*.

EL TRASU EMITE LA RESOLUCIÓN FINAL

FIN DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

(\*) Además se debe considerar el plazo máximo de cinco (05) días hábiles para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU.

(\*\*) Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.



osiptel

EL REGULADOR DE LAS  
TELECOMUNICACIONES