

« ¿TIENES CONSULTAS SOBRE LA FACTURACIÓN DE TUS SERVICIOS? »

El 25 de junio, se realizó el taller del Consejo de Usuarios “¿Tienes consultas sobre la facturación de tus servicios?”, en el que Tatiana Piccini – Directora de Atención y Protección del Usuario y la Jefa de la Oficina Regional de Madre de Dios – Rocío Givera explicaron a los más de 100 asistentes sobre los aspectos generales de la facturación, como qué comprende un reclamo por facturación, los supuestos de reclamos por facturación, incluso se mencionó que la lista de conceptos facturables es taxativa, es decir, sino está en la lista no puede ser incluido en la facturación, así como se explicó a detalle el procedimiento de reclamos por facturación, mostrándose un caso práctico con la finalidad de que los asistentes pudieran conocer y entender su recibo de servicios.

Finalmente, los asistentes pudieron comprender que:



**BUSCAMOS LA
SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS**

La empresa solo puede facturar por servicios efectivamente prestados.

La lista de conceptos facturables es taxativa, sino está en la lista no puede ser incluido en la facturación.

Solo se puede reclamar por facturación cuando se desconoce los consumos adicionales o la renta facturada.

Los problemas de calidad si pueden dar lugar a la exoneración de la renta mensual, cuando impliquen la ausencia de servicio.

Participaron los gremios empresariales como la Cámara de Comercio y Producción de Madre de Dios, la APEMYPE de Puerto Maldonado, autoridades provinciales, organismos públicos, universitarios y público en general de la Región de Madre de Dios.

ENTREGA DEL RECIBO

Facturación

Debes recibir mensualmente en tu correo electrónico tu recibo de pago detallado

¿QUÉ DEBE CONTENER TU RECIBO?

- ✓ Información detallada de los servicios contratados, así lo uses o no:
 - Renta fija mensual.
 - Consumos adicionales.
 - Financiamiento de deuda.
 - Paquetes adicionales de datos, roaming, LD de otros operadores.
 - Otros.

MODO DE ENVÍO DEL RECIBO

↓

Durante el estado de emergencia la entrega

✓ Solo se da para los servicios postpago.

✓ Se envía al correo electrónico indicado cuando se solicita, salvo que hayas solicitado su entrega física.



« ¿TIENES CONSULTAS SOBRE LA FACTURACIÓN DE TUS SERVICIOS? »
25.06.21

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS POR FACTURACIÓN

Problemas con tu facturación

Tienes derecho a reclamar y tu empresa operadora está obligada a darte un código de reclamo



1 Usuario presenta un reclamo ante la empresa

2 Empresa responde en primera instancia

3 Usuario presenta factura de Apelación ante empresa

4 Empresa envía al ITSAU forma de Apelación segunda instancia

5 ITSAU resuelve el recurso de Apelación en 25 días

6 El ITSAU notifica la resolución del recurso de Apelación al usuario (5 días)

Empresas no responde → Usuario presenta una queja por falta de respuesta en RD y solicita el silencio administrativo Positivo (SAP)

Empresa no está conforme con la respuesta en primera instancia → 15 días hábiles para presentar el recurso de apelación

Empresa no cumple con la resolución por el ITSAU → Usuario presenta una denuncia por incumplimiento en OSIPTEL (quejas@osiptel.gob.pe) o canales electrónicos regionales

PLAZOS PARA RESOLVER

- 15 días hábiles máximo por facturación mensual (20:00:00 de lunes a viernes)
- 20 días hábiles por otras materias.

Más 15 días hábiles para aplicar la respuesta en la denuncia a nombre.




Leonid Mamani Pacheco
Macky Merino
Gustavo Gonzales UD...
Rocio Givera
Mayra Fukumoto
Leily Carrasco
tpiccini
Julio Vasquez -SULLA...
Perú - Mariella Semin...
Ccoyuri Rojas Rosmer...
Edith Noemi Mamani...
PAOLA NATIVIDAD
danika vargas
Luis Ponce
Katherine Mercedes Li...
Abelino Ccahua...
juan carlos beni...
ALBERTO Paz
Jahayra Pilco Amasif...

Beneficiados: 100 usuarios
Expositora: Rocío Givera