

NOTA DE PRENSA N.º 072-2023

OSIPTEL: ¿Qué hacer si no estás de acuerdo con el monto que figura en tu recibo de telefonía o internet?

- Los usuarios tienen derecho a presentar un reclamo por facturación cuando están en desacuerdo con los montos cobrados por la empresa operadora.
- Las empresas operadoras no podrán condicionar la presentación del reclamo al pago previo de todo el recibo, advirtió el regulador.

Cuando los usuarios no están de acuerdo con el monto que figura en su recibo de servicio móvil, telefonía fija, internet o televisión de paga, tienen el derecho de presentar un reclamo por facturación en su empresa operadora, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

También corresponde hacerlo cuando haya desacuerdos por requerimientos de pago respecto al cálculo de los consumos facturados, a la inclusión de servicios adicionales, cargos por reconexión, promociones, paquetes o conceptos no contratados, entre otros casos.

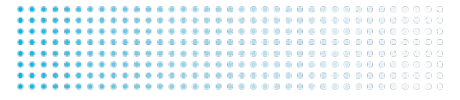
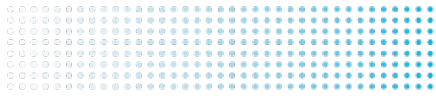
“Como parte del procedimiento, las empresas operadoras deberán brindar al usuario un código de reclamo como constancia de presentación del mismo, independientemente si el trámite se ha realizado a través del canal de atención presencial, telefónico o virtual”, indicó la directora de Atención y Protección del Usuario del regulador, Tatiana Piccini Anton.

La empresa tendrá hasta 15 días hábiles para responder, cuando el monto reclamado sea de hasta 0,5 % del valor de la unidad impositiva tributaria (UIT), lo que este año equivale a S/ 24.75 soles; y de 20 días hábiles para montos superiores al 0,5 % del valor de la UIT. Además, se debe considerar el plazo máximo de cinco días hábiles para la notificación de la respuesta por parte de la empresa operadora en el domicilio del usuario o a través de correo electrónico si así lo autorizó.

“En ningún caso, las empresas operadoras podrán condicionar la presentación del reclamo al pago previo de todo el recibo. Eso está prohibido”, enfatizó la funcionaria. Además, detalló que, si el usuario pagó el importe del recibo en reclamo y el caso es declarado fundado, es decir, a favor del usuario, se le debe devolver el monto ya pagado.

Es pertinente indicar que el usuario solo debe pagar por el monto no reclamado (monto con el que está de acuerdo) mientras el reclamo se encuentre en trámite.

“Los usuarios tienen hasta un año, contados después de la fecha del vencimiento del recibo, para formular un reclamo por facturación”, señaló la funcionaria. También podrán realizar el reclamo hasta un año después de que la empresa operadora hizo el requerimiento de cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.



De no estar conforme con la respuesta al reclamo por facturación, los usuarios pueden presentar un recurso de apelación a la empresa operadora, la cual tendrá hasta cinco días hábiles para enviarlo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL. El Tribunal, como segunda y última instancia en la vía administrativa, resolverá el recurso de apelación hasta en 25 días hábiles y tendrá un máximo de cinco días hábiles para notificar su respuesta.

Para más información, pueden visitar la guía interactiva [El ABC de los Reclamos en Telecomunicaciones](https://www.osiptel.gob.pe/guiareclamos/) (<https://www.osiptel.gob.pe/guiareclamos/>) que contiene todo lo que los usuarios necesitan saber y conocer sobre el procedimiento de reclamos, de una forma fácil, rápida y sencilla, incluso con ejemplos prácticos.

Lima, 01 de junio de 2023