

MOTIVOS, PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMAR

I. **Facturación y cobro:**

Descripción: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio que reclama por:

- El cálculo de los consumos facturados.
- La tarifa aplicada de consumos adicionales facturados.
- El cargo por reconexión.
- Otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce.
- Pagos no procesados o registrados.
- Montos no facturados oportunamente.
- Cobros de equipos terminales incluido en el recibo por desacuerdo en el monto facturado o por reintegro del descuento de equipos terminales vinculados a la permanencia del servicio público de telecomunicaciones contratado.
- La aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado.

Plazo máximo: Hasta un (1) año después de vencido el recibo.

II. **Calidad e idoneidad en la prestación del servicio:**

Descripción: Problemas con la prestación del servicio, tales como intermitencia, lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros.

Plazo máximo: En tanto continúe el problema.

III. **Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones:**

Descripción: Cuando la empresa realice cualquiera de los siguientes supuestos:

- La aplicación de condiciones y tarifas del plan contratado distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario.
- Incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida.
- Los descuentos no reconocidos de los atributos y/o beneficios del plan contratado, oferta y/o promoción.
- La omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio

Plazo máximo: En tanto continúe el problema.

IV. **Falta De Servicio:**

Descripción: Si en tu servicio existe alguno de los siguientes problemas:

- La interrupción, suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente.
- La suspensión del servicio por uso prohibido en establecimientos penitenciarios.
- La falta de reactivación del servicio pese al pago del recibo.
- Cambio de titularidad del servicio o reposición de SIM card sin consentimiento del abonado.

Plazo máximo: En tanto continúe el problema.

V. Instalación, activación o traslado del servicio:

Descripción: Incumplimiento de la empresa operadora con:

- La falta de instalación, activación o traslado del servicio solicitado por el abonado
- La falta de respuesta a la solicitud de traslado o negativa a la misma
- La falta de devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutado

Plazo máximo: En tanto continúe el problema.

VI. Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio:

Descripción: Problemas con el servicio relacionado a:

- La falta de ejecución de la baja o suspensión temporal del servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar
- Los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja o suspensión temporal o correspondía efectuarla.

Plazo máximo: En tanto continúe el problema.

VII. Recargas:

Descripción: Problemas relacionados a un servicio que opera mediante recargas, tales como:

- Falta de asignación de saldo o atributo.
- Descuentos indebidos de los saldos o del crédito.
- Afiliación a paquetes de adquisición de tráfico u otros promocionales no solicitados que impliquen un descuento del saldo.

Plazo máximo: En tanto continúe el problema.

VIII. Contratación no solicitada:

Descripción: Cuando se te realiza la imputación por la contratación de un servicio principal, adicional o suplementario, así como también la adquisición de paquetes de tráfico o señales de programación, incluyendo lo referido a los contratos de adquisición o financiamiento de equipo terminal vinculado a tu recibo.

Plazo máximo: En tanto continúe el problema.

IX. Migración:

Descripción: Si la empresa realiza cualquiera de las siguientes acciones:

- El condicionamiento, negativa o falta de respuesta de la solicitud de migración.
- La falta de ejecución de la migración dentro del plazo establecido
- La facturación corresponde al plan anterior
- La migración no solicitada de tu servicio

Plazo máximo: En tanto continúe el problema.

X. Portabilidad:

Descripción: Cuando se presenta uno de los siguientes supuestos al momento de realizar la portabilidad

- La negativa a recibir la solicitud de portabilidad
- El rechazo a la solicitud de portabilidad
- La falta de entrega de información sobre portabilidad
- La falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad
- La falta de cobertura
- La falta de retorno del número telefónico.

Plazo máximo: En tanto continúe el problema.

XI. Otras materias reclamables:

Descripción: Se incluye como otras materias reclamables a:

- La negativa a contratar el servicio
- La falta de entrega de recibos
- La negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes

Plazo máximo: En tanto continúe el problema.