

Listado de Materias Reclamables



	Materia de Reclamo	Sustento
1	Facturación	i) Incorrecta aplicación de la tarifa que corresponda o ii) Incorrecto cálculo de los conceptos facturables
2	Cobro	i) Montos cobrados por conceptos distintos a los oportunamente facturados o que el usuario desconoce por haber sido anteriormente pagados o ii) Montos cobrados habiendo solicitado la baja del servicio
3	Calidad o idoneidad en la prestación del servicio	Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción al usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio
4	Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario	Cuando la información efectivamente brindada por la empresa operadora no se ajuste a la verdad
5	Falta de entrega de recibo, copia o facturación detallada a solicitud del usuario	i) Cuando no se cumpla con entregar oportunamente los recibos de facturación de los servicios contratados, mediante la vía seleccionada por el usuario (físico, virtual) o ii) Cuando no se cumpla con entregar la copia del recibo o la facturación detallada a solicitud del usuario
6	Incumplimiento de ofertas y promociones	Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio y que se encuentren vigentes en la plataforma del SIRT
7	Suspensión, corte o baja injustificada	Suspensión, corte o baja del servicio sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente, incluyendo los supuestos de corte o bloqueo por uso prohibido del servicio
8	Instalación o activación del servicio	Cuando habiendo solicitado la instalación o activación del servicio, la empresa deniegue indebidamente la solicitud o no cumpla con realizarlo en el plazo acordado
9	Baja o desactivación del servicio	Cuando habiendo solicitado la baja o desactivación del servicio, la empresa deniegue indebidamente la solicitud o no cumpla con realizarlo en el plazo acordado
10	Traslado del servicio	Incumplimiento de la empresa operadora en efectuar el traslado del servicio en la fecha acordada, o cuando frende a la solicitud de traslado, el usuario no hubiere recibido respuesta o no se encontrase conforme con la misma
11	Tarjetas de pago físicas o virtuales	Problemas en el acceso al servicio mediante sistemas de tarjetas de pago u otros sistemas de recaudación, o en la prestación del servicio activado mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como descuentos indebidos de los saldos o del crédito
12	Contratación no solicitada	Imputación por la contratación de un servicio público de telecomunicaciones u obligaciones de pago por la prestación del mismo, sin que el usuario haya solicitado o expresado su consentimiento para dicha contratación
13	Incumplimiento de condiciones contractuales	Incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en la normativa vigente o se trate de modificaciones contractuales más beneficiosas aprobadas por el OSIPTEL
14	Incumplimiento de derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones	En caso la empresa operadora incumpla alguno de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
15	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado	En caso el reclamo presentado esté referido a cualquier materia directamente relacionada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.
16	Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL	Reclamos sustentados en materias expresamente señaladas por el Consejo Directivo del OSIPTEL
17	Reclamos por problemas en la atención de los reportes de bloqueo o recuperación	Problemas relacionados con la atención de los reportes de bloqueo de equipo o recuperación de líneas móviles.
18	Negativa a la celebración de contrato	Negativa por parte de la empresa operadora a celebrar el contrato de servicio público de telecomunicaciones.
19	Solicitud de migración del servicio	En caso la empresa operadora (i) no hubiera comunicado la procedencia o no de la solicitud dentro del plazo, (ii) no aceptara la migración solicitada, (iii) no efectuara la migración dentro del plazo previsto.
20	Negativa a recibir la solicitud de portabilidad	El abonado podrá cuestionar la negativa a recibir la solicitud de portabilidad ante el Concesionario Receptor.
21	Rechazo de la solicitud de portabilidad	El abonado podrá cuestionar el rechazo de la solicitud de portabilidad presentando un reclamo ante el Concesionario Cedente.
22	Falta de consentimiento del abonado	El abonado puede reclamar ante el Concesionario Receptor la ejecución de la portabilidad cuando ha sido realizada sin su consentimiento.
23	Falta de cobertura	El abonado podrá presentar un reclamo ante el Concesionario Receptor en caso que su respectiva solicitud de portabilidad haya sido presentada contando con información incorrecta o incompleta, sobre la existencia de la factibilidad técnica de cobertura para la prestación del servicio.
24	Obligaciones pendientes de pago	El abonado podrá cuestionar la facturación o el cobro del importe adeudado o la suspensión del servicio ante el Concesionario Cedente.