

Tabla de Correspondencia entre Casuística y Materias Reclamables



	Cuando presentes el siguiente inconveniente	Corresponde reclamo por
1	Cuando estés en desacuerdo con los montos que figuran en el recibo o comprobante de pago	Facturación
2	Cuando los montos cobrados correspondan a conceptos distintos a los oportunamente facturados o los montos cobrados se requieran pese haber solicitado la baja del servicio	Cobro
3	Cuando presentes problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o acceso a los servicios brindados por la empresa operadora así como problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones	Calidad
4	Cuando cuestiones la información brindada por la empresa operadora vinculada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones	Veracidad
5	Cuando la empresa operadora no cumpla con entregar el recibo o la copia del mismo en el plazo establecido	Falta de entrega o copia del recibo
6	Cuando la empresa operadora no cumpla con ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones	Incumplimiento de ofertas y promociones
7	Cuando la empresa operadora suspenda, corte o ejecute la baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido por el OSIPTEL, incluyendo el bloqueo del equipo terminal móvil y por uso prohibido del servicio en establecimientos de centros penitenciarios	Suspensión, corte o baja injustificada
8	Cuando la empresa operadora no cumpla con instalar o activar el servicio que hubiere sido solicitado	Instalación o activación del servicio
9	Cuando la empresa operadora no cumpla con ejecutar la baja o desactivación del servicio que hubiere solicitado	Baja o desactivación del servicio
10	Cuando la empresa operadora no cumpla con trasladar el servicio en la fecha señalada, no brinde respuesta a la solicitud de traslado o el usuario no se encuentre conforme con la respuesta otorgada por la empresa operadora	Traslado del servicio
11	Cuando existan problemas con el servicio que se brinda a través de las tarjetas de pago, tales como acceso al servicio o en la prestación del servicio activado mediante el sistema de tarjetas de pago – descuentos indebidos de saldo o del crédito.	Tarjetas de pago físicas o virtuales
12	Cuando se desconozca la contratación de un servicio público de telecomunicaciones u obligaciones de pago por la prestación del mismo sin que lo hayas solicitado o expresado tu consentimiento para dicha contratación.	Contratación no solicitada
13	Cuando la empresa operadora no cumpla con las condiciones establecidas en el contrato vinculado a la prestación del servicio público de telecomunicaciones o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato, salvo se refieran a modificaciones tarifarias.	Incumplimiento de condiciones contractuales
14	Cuando se alegue el incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.	Incumplimiento de derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
15	Cuando verse sobre cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.	Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado
16	Cuando verse sobre otra materia no mencionada pero que haya sido señalada expresamente por el Consejo Directivo del OSIPTEL	Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL
17	Cuando presentes problemas relacionados con la atención de los reportes de bloqueo de tus equipos terminales o recuperación del número de tu línea móvil.	Reclamos por problemas en la atención de los reportes de bloqueo o recuperación
18	Cuando solicites a la empresa operadora la celebración del contrato de servicio público de comunicaciones y esta se negase.	Negativa a la celebración de contrato
19	Cuando hayas solicitado la migración del servicio y 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.	Solicitud de migración del servicio
20	Cuando habiendo presentado la solicitud de portabilidad y el Concesionario Receptor se negase a recibirla.	Negativa a recibir la solicitud de portabilidad
21	Cuando habiendo presentado la solicitud de portabilidad y esta fuera rechazada por el Concesionario Cedente.	Rechazo de la solicitud de portabilidad
22	Cuando tu servicio público de telecomunicaciones sea portado a otra empresa operadora sin tu consentimiento.	Falta de consentimiento del abonado
23	Cuando tu respectiva solicitud de portabilidad haya sido presentada contando con información incorrecta o incompleta por parte del Concesionario Receptor, sobre la existencia de factibilidad técnica de cobertura para la prestación del servicio.	Falta de cobertura
24	Cuando existan obligaciones pendientes de pago, se podrá cuestionar la facturación o el cobro de dicho importe, así como la suspensión del servicio ante el Concesionario Cedente.	Obligaciones pendientes de pago