

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 1. ¿Cuáles son los medios para pagar mi recibo?

Para efectuar el pago, dispones de las opciones facilitadas por los bancos **BCP y BBVA**. Este proceso puede realizarse cómodamente a través de diversas modalidades, como la ventanilla bancaria, agentes autorizados o la aplicación móvil de dichas entidades financieras. Se destaca que, al optar por los agentes del BCP, se aplicará una comisión de un sol. Te recomendamos considerar estas alternativas para realizar tu pago de manera conveniente y eficiente.

### 2. ¿Hasta cuándo tengo para pagar mi recibo?

Tienes para pagar tu recibo hasta el 05 de cada mes; por ejemplo, por el servicio brindado en el mes de enero, tu fecha máxima de pago es hasta el 05 de febrero.

### 3. ¿Cuál es la diferencia entre usuario y abonado?

Los **abonados**, son aquellas personas **titulares del servicio**, es decir, aquellos que realizaron el contrato; Por otro lado, los **usuarios**, son aquellos que **utilizan el servicio**, sea centrados por ellos o por un tercero.

### 4. ¿Cuáles son mis derechos?

Los abonados y los usuarios tienen derecho a:

- Recibir todo tipo de información general (planes tarifarios, requisitos de acceso, características, modalidades, periodicidad de facturación, procedimiento de baja, velocidad del servicio contratado) y servicios de asistencia.
- Acceder a los servicios de telecomunicaciones.
- Presentar reclamos, quejas y apelaciones.
- Solicitar suspensión temporal del servicio.

### 5. ¿Cuáles son mis obligaciones?

Las obligaciones que tienes como abonado o usuario son las siguientes:

- Respetar las condiciones pactadas en el contrato.
- Usar debidamente el servicio, de acuerdo con lo establecido en la Norma en las Condiciones de Uso y en el Contrato del abonado.
- Realizar los pagos de los recibos del servicio brindado de manera oportuna.

## 6. ¿Si tengo inconvenientes con el servicio puedo presentar un reclamo?

Sí, tienes la posibilidad de realizarlo mediante los **canales regulados por OSIPTE**, conforme a los estándares que nuestra empresa cumple. Puedes optar por la vía telefónica, llamando al número (01) 418-7185; de manera presencial, visitando nuestra oficina en la Urbanización Santo Domingo 2DA ETAPA, Av. L, MZ. L, LT. 48, en el Distrito de Carabaylo. Asimismo, te ofrecemos la opción de registrar tu reclamo, queja o apelación a través de nuestra página web, accediendo al siguiente enlace: <https://fiberpro.com.pe/reclamos/>.

## 7. ¿Cuál es la diferencia entre reclamo, queja y apelación?

El **reclamo** actúa como el medio a través del cual los abonados o usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones expresan a las empresas operadoras los **inconvenientes derivados de la prestación de los servicios contratados**. En cambio, la **queja** se presenta cuando el abonado o usuario experimenta **problemas durante el proceso de su reclamo**. Por último, la **apelación** es un **recurso** mediante el cual el usuario expresa su **desacuerdo** con la **resolución** emitida por la **empresa operadora respecto a su reclamo inicial**.

## 8. ¿Es necesario pagar todo el recibo para poder reclamar?

La empresa no requerirá el pago del monto objeto de reclamo para que se realice dicho reclamo; no obstante, sí **puede exigir el pago del monto no reclamado**.

## 9. ¿Cuáles son las materias por las que puedo reclamar?

Las materias reclamables de acuerdo a lo establecido por el TUO de reclamos son los siguientes:

- a) **Facturación y cobro:** Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el usuario por montos que figuran en el recibo emitido o requerimientos de pago del servicio.
- b) **Calidad e idoneidad en la prestación del servicio:** Esta materia comprende los problemas derivados de una inadecuada prestación del servicio, tales como intermitencia, lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros
- c) **Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones.**
- d) **Falta de servicio:** Esta materia comprende interrupción, suspensión, corte o baja injustificada, suspensión del servicio, falta de reactivación del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado.

- e) **Instalación, activación o traslado del servicio:** Esta materia comprende la falta de instalación, activación o traslado del servicio solicitado, falta de respuesta a la solicitud de traslado o negativa a la misma y falta de devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados.
- f) **Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio.**
- g) **Recargas:** Esta materia comprende los problemas en el acceso o prestación del servicio mediante sistemas de tarjetas de pago.
- h) **Contratación no solicitada:** Esta materia comprende el desconocimiento del abonado respecto de la contratación del servicio, así como las obligaciones de pago por la prestación de este.
- i) **Migración:** Esta materia comprende a la falta de respuesta de la solicitud de migración, falta de ejecución de la migración dentro del plazo establecido, la facturación corresponde al plan anterior, y la migración no solicitada.
- j) **Portabilidad:** Esta materia comprende los problemas relacionados a 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, y la falta de retorno del número telefónico.
- Otras materias reclamables:** Se considera como otras materias reclamables de manera taxativa las siguientes: (i) la negativa a contratar el servicio, (ii) la falta de entrega de recibos y (iii) la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.
- k) **reclamables de manera taxativa las siguientes:** (i) la negativa a contratar el servicio, (ii) la falta de entrega de recibos y (iii) la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.

## 10. ¿Cuántas instancias tiene el Procedimiento de Reclamos?

El procedimiento de reclamos tiene dos instancias:

- **Prima Instancia:** La empresa operadora, quien da solución de los reclamos que presenten los usuarios con relación a los servicios que les presten.
- **Segunda y última Instancia:** El TRASU, Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de OSIPTEL.

## 11. ¿Cuál es el plazo para que la Primera Instancia resuelva mi reclamo?

Hasta en **tres (3) días hábiles**, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:

- a) Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario.
- b) Suspensión, corte o baja injustificada del servicio.
- c) Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

Hasta en **quince (15) días hábiles**, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:

- a) Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.
- b) Instalación o activación del servicio.
- c) Traslado del servicio.

Hasta **veinte (20) días hábiles**, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.

## **12. ¿Qué ocurre si la empresa operadora no responde o responde tardíamente el reclamo?**

Si la empresa operadora no responde el reclamo dentro de los plazos establecidos, el usuario podrá presentar una Queja solicitando que el TRASU defina si se aplicará el silencio administrativo positivo (SAP). Para presentar la Queja, el usuario cuenta con un plazo de hasta de Un (1) año, contados desde la fecha en que se le debió notificar la respuesta a su reclamo.

## **13. ¿Qué puede hacer el usuario en caso no se encuentre de acuerdo con la respuesta de Primera Instancia?**

Si el usuario no se encuentra de acuerdo con la respuesta de la empresa operadora, puede presentar un Recurso de Apelación.

## **14. ¿Cuál es el plazo para presentar un Recurso de Apelación?**

El plazo es de hasta **quince (15) días hábiles**, contados desde el día siguiente en que el usuario recibió la respuesta de primera instancia.

## **15. ¿En qué plazo debe resolver el TRASU el Recurso de Apelación?**

El recurso de apelación será resuelto: **Hasta quince (15) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los reclamos por:

- Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.
- Tarjetas de pago.
- Traslado del servicio. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

Hasta **veinticinco (25) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los demás casos.

Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU podrá, por una sola vez, ampliar en **veinte (20) días hábiles** adicionales el plazo para resolver. Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se aplicará el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se regirán por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.