



Conoce tus Derechos

INFORMATE

El ABC de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

a) Libertad de Elección

Tienes derecho a elegir el servicio, planes tarifarios y promociones que más te convengan. **[Ejige con responsabilidad]**

b) Contratos de Servicio

Tienes derecho a recibir electrónica o físicamente el contrato de servicio. **[Un usuario bien informado es un usuario con poder]**

c) Continuidad y Calidad

Tienes derecho a contar con un servicio ininterrumpido y de calidad.

d) Problemas con el Servicio

Tienes derecho a reclamar y tu empresa operadora está obligada a darte un código de reclamo.

e) Información

Tienes derecho a solicitar información clara, detallada y actualizada antes, durante y después de contratar cualquier servicio.

f) Facturación

Tienes derecho a recibir electrónicamente un recibo de pago con el detalle del plan contratado. Si deseas el recibo físico, debes solicitarlo a tu empresa operadora. **[Pago a tiempo tu recibo, así evitarás el corte o suspensión del servicio]**

g) Baja del Servicio

Tienes derecho a dar por terminado el contrato cuando lo desees, sin ningún condicionamiento, suscripciones, ni explicaciones. **[Ejige tu constancia o código correspondiente]**

h) Accesibilidad

Todos tenemos derecho a acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones, sin distinción de raza, étnico, religión o discapacidad. **[Las empresas operadoras están obligadas a brindar los facilitados necesarios]**



[Mayor Información](#)

Procedimiento de Reclamo

Lo que deberías saber

Los reclamos no deben presentarse en el Libro de Reclamaciones

Los reclamos por los servicios públicos de telecomunicaciones NO deben ser presentados en los Libros de Reclamaciones de las empresas operadoras.

Sin perjuicio de ello, las empresas operadoras están obligadas a encausar aquellos reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones y atenderlos según corresponda.

Tener en cuenta

La presentación de reclamos es gratuita. No necesitas abogado para la presentación de un reclamo. La empresa no puede exigirte que pagues el monto que estás reclamando para recibir tu reclamo.

[Mayor Información](#)

Esquema General

[Mayor Información](#)

¿Quiénes pueden reclamar?

Servicios de cable e internet:

Los abonados y usuarios (personas que utilizan el servicio)

Representantes y asociaciones de usuarios:

Los usuarios pueden reclamar mediante representantes que cuenten con carta poder simple con firma del usuario/abonado.

Para reclamos tramitados ante el TRASU, adicionalmente, el representante podrá presentar una declaración jurada respecto a su designación que sea otorgada por el usuario.

Las Asociaciones de Usuarios en representación de sus asociados y de quienes le confíen su poder.

[Mayor Información](#)

Requisitos

1. Nombres y apellidos completos del usuario o abonado, según corresponda.
2. Número del documento legal de identificación del usuario.
3. Datos del representante legal (si corresponde).
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Motivo del reclamo y solicitud concreta.
6. Firma del usuario o representante (cuando corresponda).
7. Si el reclamo es por facturación, deberá indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo, o número de recibo objeto de reclamo.
8. Si es una apelación deberá indicar adicionalmente:
 1. Número o código del reclamo.
 2. Número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión.
 3. Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos para apelar.

[Mayor Información](#)

¿Cómo puedes presentar tu reclamo?

Personalmente

La empresa operadora deberá otorgarte una copia del formulario con su sello de recepción y los datos completos (hora, fecha, número o código de identificación del reclamo o apelación y datos del funcionario que lo recibe).

Por teléfono

La empresa operadora deberá proporcionarte, el número o código de identificación del reclamo.

Por escrito

Debes llevar una copia del escrito (reclamo o apelación), como cargo de presentación.

Asegúrate que el sello de recepción de la empresa operadora, cuente con la hora, fecha, número o código de identificación del reclamo y datos del funcionario que lo recibe (nombre y apellido).

A través de la página web de la empresa

Asegúrate de obtener una constancia de recepción.

La constancia debe indicar: (a) la hora y fecha de presentación del reclamo; (b) el texto del reclamo; y, (c) el número o código de identificación.

[Mayor Información](#)

Conexión y Esparcimiento

Buscas por estar bien o podemos ayudarte en algo, no dudes en contactarnos en dependencia del departamento de tu interés.

Política de Cookies Política de Privacidad

INFORMACIÓN AL ABOGADO

Control Parental
Condiciones
Protección de Datos
Tus Derechos

ÁREA DE CLIENTES

Compras y Reservas
Reportar Pago
Soporte Técnico
Reclamos
Ayuda

