

Guía de Derechos de los Usuarios - FOP

Como cliente de Fibra Óptica del Perú S.A.C., tienes una serie de derechos que garantizan la calidad del servicio, la protección de tu información personal y el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato. Esta guía está diseñada para informarte sobre tus derechos fundamentales como usuario de nuestros servicios, y para asegurar que disfrutes de una experiencia segura y justa.

- **Información clara y libertad de elección:**

El usuario tiene derecho a recibir información detallada sobre los planes, las tarifas aplicables, los términos y condiciones, y cualquier cargo adicional antes de contratar los servicios y elegir el que más se acomode a sus necesidades.

- **Contratos de Servicio:**

El contrato de Fibra Óptica del Perú debe ser claro, escrito y fácil de entender. No se deben incluir cláusulas abusivas o engañosas, además que, el usuario tiene derecho a recibir de forma electrónica o físicamente el contrato del servicio.

- **Calidad de Servicio:**

El usuario tiene derecho a recibir la velocidad y la calidad del servicio por la cual contrato el servicio.

- **Interrupciones del Servicio:**

En caso de interrupciones del servicio, Fibra Óptica del Perú se compromete a informar al usuario y a restaurar el servicio lo antes posible.



Si la interrupción es prolongada, tiene derecho a compensaciones según lo pactado en el contrato.

- **Información del servicio contratado:**

Derecho a solicitar información detallada del servicio adquirido.

- **Actualización o rectificación de datos:**

Derecho a solicitar la actualización o corrección de los datos, a través de los canales de atención correspondientes.

- **Facturación:**

Derecho a recibir tus comprobantes de pago detallados en los cuales se especifique los cargos, incluyendo los impuestos y tarifas que se apliquen. En caso el usuario encontrará un error en el comprobante, tiene derecho a presentar un reclamo. Fibra Óptica del Perú deberá verificar y corregir el error.

- **Baja o Suspensión del servicio:**

Derecho a suspender o dar de baja al servicio cuando lo requiera mediante cualquiera de los canales de atención al cliente.

Para mayor información sobre el tema, le recomendamos leer nuestra *"Información que debes saber"*, la cual se encuentra adjuntada en nuestra página web.

- **Reclamos y Quejas:**

Derecho a reclamar todo aquel usuario que cuente con alguno de los servicios proporcionados por la empresa.



- Lo que debes saber antes de reclamar:
<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/lo-que-debes-saber-antes-de-reclamar/>
- Diferencias entre reclamos, quejas y denuncias
<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/diferencias-entre-reclamos-quejas-y-denuncias/>
- Esquema de presentación de un reclamo:
<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/esquema-general/>
- ¿Quiénes pueden reclamar?:
<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/qui%c3%a9nes-pueden-reclamar/>
- Requisitos:
<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/requisitos/>
- Formas de presentación:
<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/guia-de-informacion-y-orientacion/formas-de-presentacion/>