

INSTRUCTIVO FUNCIONAL DEL SISTEMA INTEROPERABLE

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA INTEROPERABLE
4. DEFINICIONES
5. REGISTROS DE DATOS DE RECLAMOS, APELACIONES, QUEJAS Y OTROS
6. DOCUMENTACIÓN ACCESIBLE
7. PREVISIONES EN CASO DE CONTINGENCIAS
8. OTRAS CONSIDERACIONES RELACIONADAS AL SISTEMA



1. OBJETIVO

El presente Instructivo tiene por objeto establecer las funcionalidades del sistema interoperable, los lineamientos para el registro de datos relacionados a los expedientes de reclamos, apelaciones y quejas presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; incluyendo la información requerida para elevación de los expedientes de apelación y queja, la presentación de documentación relacionada a los mismos, a las denuncias, a los procedimientos administrativo sancionadores y aquella información solicitada dentro del marco la labor instructora de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR), así como la solución anticipada de recurso de apelación, de acuerdo a lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Instructivo es aplicable a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones que cuenten con más de 500 000 abonados a nivel nacional; y, a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o menor a 500 000 abonados a nivel nacional que se hubiesen acogido al uso del sistema interoperable.

3. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA INTEROPERABLE

3.1. El sistema interoperable es una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web.

3.2. El sistema interoperable es utilizado para la elevación de expedientes, remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación y quejas, apertura de expedientes por falta de elevación y trámites referidos a los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), así como la remisión de información referente a denuncias y la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la STSR.

3.3. Mediante el sistema interoperable la empresa operadora utiliza los servicios implementados para:

- **Elevar expedientes de apelaciones y quejas**, para lo cual debe cumplir con lo establecido en el artículo 77-B del Reglamento de Reclamos. En ese sentido, deberá poner a disposición los datos y documentos señalados en el Anexo 7 y en el Anexo 4 de la mencionada norma. Asimismo, el sistema interoperable trasladará los datos y documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 77 del Reglamento de Reclamos.
- **Elevar información adicional de apelaciones y quejas**, para lo cual debe indicar el número de expediente, el código de reclamo involucrado, resolución del TRASU, en caso exista, así como el tipo de información según el siguiente detalle:

ID	DESCRIPCIÓN
1	Solicitud de aclaración
2	Solicitud de enmienda



3	Solicitud de Acceso a Información
4	Solicitud de citas
5	Solicitud de actualización de datos
6	Pedido de Notificación

Asimismo, la documentación debe ponerse a disposición para su posterior incorporación en el expediente que corresponda.

- **Elevar cumplimiento de resoluciones en segunda instancia**, para lo cual debe indicar el número de expediente, resolución del TRASU, así como el cumplimiento o su inejecutabilidad, según el siguiente detalle:

ID	DESCRIPCIÓN
1	Informa cumplimiento
2	Inejecutable

En caso informe cumplimiento, deberá indicar, adicionalmente, la fecha de cumplimiento.

Asimismo, la documentación debe ponerse a disposición para su posterior incorporación en el expediente que corresponda.

- **Elevar documentación relacionada a denuncias**, para lo cual debe indicar el número de denuncia y código de reclamo.

La carta de respuesta al requerimiento de la STSR, así como la documentación adicional a la denuncia, debe ponerse a disposición para su posterior incorporación en el file que corresponda.

- **Elevar documentación relacionada a solicitudes de presuntas infracciones**, para lo cual debe indicar el número de caso indicado en el requerimiento de la STSR.

La documentación debe ponerse a disposición para su posterior incorporación en el file que corresponda.

- **Elevar documentación relacionada a informe de evaluación y verificación**, para lo cual debe indicar el número de informe de evaluación y verificación indicado en el requerimiento de la STSR.

La documentación debe ponerse a disposición para su posterior incorporación en el file que corresponda.

- **Elevar documentación relacionada a expediente de procedimiento administrativo sancionador (PAS)**, para lo cual debe indicar el número de expediente PAS y el tipo de documento PAS, según el siguiente detalle:

ID	DESCRIPCIÓN
1	Respuesta a carta de inicio del PAS
2	Respuesta a informe final de instrucción
3	Recurso de reconsideración
4	Recurso de apelación
5	Otros documentos



Asimismo, la documentación referida al tipo de información debe ponerse a disposición para su posterior incorporación en el expediente que corresponda.

- **Obtener información sobre expedientes en segunda instancia**, para lo cual debe indicar el número de expediente en consulta y podrá acceder a la información relacionada a éste.

3.4. El OSIPTEL utiliza los servicios implementados del sistema interoperable para:

- **Crear expedientes de apelaciones y quejas de oficio**, el sistema interoperable permite controlar los plazos de elevación de manera diaria y, en aquellos recursos de apelación y queja que no estén dentro de alguna de las excepciones para la elevación reguladas en el Reglamento de Reclamos, creará expedientes de oficio de acuerdo a lo señalado en el artículo 77-C de la referida norma.

El OSIPTEL creará expedientes de apelación de oficio, según los siguientes criterios:

- o Al cuarto día hábil siguiente de vencido el plazo de elevación del recurso, sumado al plazo para comunicar la solución anticipada de recursos de apelación (SARA) al que se refiere el artículo 68 del Reglamento de Reclamos; y,
- o Verifique la no elevación y no aplicación del SARA.

El OSIPTEL creará expedientes de queja de oficio, según los siguientes criterios:

- o Al cuarto día hábil siguiente de vencido el plazo de elevación de la queja sumado al plazo para la aplicación del silencio administrativo positivo (SAP) señalado en el artículo 34 del Reglamento de Reclamos; y,
- o Verifique la no elevación y no aplicación del SAP.

En ambos casos, el OSIPTEL enviará un correo a la empresa operadora involucrada con la relación de expedientes creados de oficio en el día.

Asimismo, el sistema interoperable trasladará los datos y documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 77 del Reglamento de Reclamos.

- **Obtener datos de dirección de instalación y facturación de los usuarios**, para lo cual realiza la búsqueda por tipo y número de documento, según el siguiente detalle:

ID	DESCRIPCIÓN
1	DNI
2	C/E
3	Pasaporte
4	RUC



4. DEFINICIONES

- **Sistema interoperable:** Herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web.
- **Ajuste:** Proceso mediante el cual se realiza un descuento del importe total o parcial cuestionado por el reclamante.
- **Encausamiento del Libro de Reclamaciones:** Proceso mediante el cual la empresa operadora, luego de la evaluación de la información contenida en una hoja de reclamación, le brinda el tratamiento correspondiente de reclamo, apelación o queja, según sea el caso.
- **Notificación infructuosa:** Notificación que no pudo concretarse debido a que la dirección señalada en el formulario de reclamo es inexistente o incompleta.
- **Nueva dirección a la que se vuelve a notificar:** Dirección distinta a la señalada en el formulario de reclamo, a consecuencia de una notificación infructuosa.
- **Sub materia reclamable:** Delimitación del contenido de los supuestos específicos que comprende las materias reclamables.
- **Declaración de Inadmisibilidad:** Resolución emitida por la empresa operadora cuando, al evaluar el reclamo, recurso de apelación o queja presentado por el usuario, advierte que éste no cumple con un requisito de forma o con la validación de su condición de abonado.
- **Nota de Crédito:** Documento que contiene el importe del ajuste efectuado por la empresa operadora en el recibo o documento de cobranza materia de reclamo.
- **Dirección Electrónica:** Dirección de correo electrónico proporcionada por el reclamante para la tramitación del procedimiento de reclamo.
- **Número Telefónico de Contacto:** Número telefónico consignado por el reclamante para las coordinaciones que resulten necesarias durante el procedimiento de reclamo, el cual puede coincidir con o ser distinto al número telefónico reclamado.
- **Negativa a Recibir Cargo de notificación:** Manifestación de voluntad de la persona que atiende al notificador de no querer recibir la notificación o brindar sus datos personales.
- **Aceptación del Usuario para la Notificación Electrónica:** Consentimiento brindado por el reclamante para recibir las notificaciones en una dirección de correo electrónico proporcionada por éste, durante el procedimiento de reclamo.



5. REGISTROS DE LOS RECLAMOS, APELACIONES Y QUEJAS

5.1 La empresa operadora debe contar con registros en sus sistemas que incluyan los campos de información que permitan identificar datos generales del expediente elevado (registro del punto 5.2), la identificación de características relevantes sobre los reclamos presentados por los usuarios a las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones (registro del punto 5.3), notificación de resoluciones de primera instancia, según el tipo de notificación: notificación personal (registro del punto 5.4), notificación personal con acta de primera visita (registro del punto 5.5), notificación personal bajo puerta (registro del punto 5.6) notificación personal bajo puerta con negativa a recibir cargo (registro del punto 5.7), notificación personal tercero o reclamante (registro del punto 5.8) notificación por correo electrónico (registro del punto 5.9) así como de otros recursos vinculados al procedimiento administrativo de reclamos que han sido recibidos por la primera instancia administrativa, tales como apelaciones (registro del punto 5.10), quejas (registro del punto 5.11) y soluciones anticipadas de recursos de apelación (registro del punto 5.12).

5.2 El sistema debe contener y mostrar los siguientes campos de información por cada expediente elevado:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN
1	TIPO DE EXPEDIENTE ELEVADO	Indica tipo de expediente elevado. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores:
		ID DESCRIPCIÓN
		1 RA 2 RQJ

5.3 El sistema debe contener y mostrar los siguientes campos de información por cada reclamo presentado:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN
1	TIPO DE ABONADO	Indica tipo de abonado del servicio. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores:
		ID DESCRIPCIÓN
		1 Persona Natural 2 Persona Jurídica
2	SUBMATERIA DE RECLAMO (DETALLE DE RECLAMO)	Indica el detalle del reclamo cuestionado, según el servicio, materia en reclamo, cuya codificación se detalla en el Anexo N° 3. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 9 • Tipo: caracter
3	ENCAUSAMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	Indica si, debido a que el usuario presentó el reclamo a través del Libro de Reclamaciones, la empresa operadora encauzó el escrito a reclamo. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores:
		ID DESCRIPCIÓN

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN										
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="639 210 703 244">1</td> <td data-bbox="703 210 943 244">Sí</td> </tr> <tr> <td data-bbox="639 244 703 277">2</td> <td data-bbox="703 244 943 277">No</td> </tr> </table>	1	Sí	2	No						
1	Sí											
2	No											
4	FECHA DE ENCAUSAMIENTO DEL RECLAMO, DE PROVENIR DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	<p>Indica la fecha de encausamiento de reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 10 • Tipo: fecha • Estructura: DD/MM/AAAA 										
5	FECHA DE SUBSANACIÓN DE INADMISIBILIDAD DE RECLAMO, EN CASO SE HAYA DECLARADO INADMISIBLE	<p>Indica la fecha en la que el reclamante subsana la inadmisibilidad del reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 10 • Tipo: fecha • Estructura: DD/MM/AAAA 										
6	NÚMERO DE RECIBO RECLAMADO	<p>Indica el número de recibo reclamado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 20 • Tipo: caracter 										
7	FECHA DE EMISIÓN DE RECIBO RECLAMADO	<p>Indica la fecha de emisión del recibo reclamado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 10 • Tipo: fecha • Estructura: DD/MM/AAAA 										
8	FECHA DE VENCIMIENTO DE RECIBO RECLAMADO	<p>Indica la fecha vencimiento del recibo reclamado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 10 • Tipo: fecha • Estructura: DD/MM/AAAA 										
9	MONEDA DEL MONTO RECLAMADO	<p>Indica moneda del monto reclamado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="639 1335 703 1368">ID</th> <th data-bbox="703 1335 1007 1368">DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="639 1368 703 1402">1</td> <td data-bbox="703 1368 1007 1402">Soles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="639 1402 703 1435">2</td> <td data-bbox="703 1402 1007 1435">Dólares Americanos</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Soles	2	Dólares Americanos				
ID	DESCRIPCIÓN											
1	Soles											
2	Dólares Americanos											
10	TIPO DE AJUSTE EFECTUADO EN PRIMERA INSTANCIA, DE APLICAR	<p>En caso se haya aplicado ajustes o descuentos, indicar el tipo de documento que sustentó dicho ajuste o descuento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="639 1648 703 1682">ID</th> <th data-bbox="703 1648 1007 1682">DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="639 1682 703 1715">1</td> <td data-bbox="703 1682 1007 1715">Carta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="639 1715 703 1749">2</td> <td data-bbox="703 1715 1007 1749">Nota de Crédito</td> </tr> <tr> <td data-bbox="639 1749 703 1827">3</td> <td data-bbox="703 1749 1007 1827">Resolución de primera instancia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="639 1827 703 1861">4</td> <td data-bbox="703 1827 1007 1861">No aplica</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Carta	2	Nota de Crédito	3	Resolución de primera instancia	4	No aplica
ID	DESCRIPCIÓN											
1	Carta											
2	Nota de Crédito											
3	Resolución de primera instancia											
4	No aplica											
11	NÚMERO DE DOCUMENTO DE AJUSTE, DE APLICAR	<p>Indica el número correlativo del documento de ajuste, en caso la empresa haya otorgado un ajuste en primera instancia. Caso contrario, debe registrarse "No aplica".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 20 • Tipo: caracter 										



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN						
12	MONTO DEL AJUSTE, DE APLICAR	<p>Para los casos en los que haya aplicado algún ajuste, se debe especificar el monto ajustado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 8 • Tipo: numérico hasta con dos decimales <p><u>Nota:</u> No admite "." pero sí "," para la separación de decimales.</p>						
13	MONEDA DE MONTO, DE APLICAR	<p>Indica moneda del monto ajustado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Soles</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Dólares Americanos</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Soles	2	Dólares Americanos
ID	DESCRIPCIÓN							
1	Soles							
2	Dólares Americanos							
14	MEDIOS PROBATORIOS ACTUADOS EN PRIMERA INSTANCIA	<p>Indica medio de prueba actuado en primera instancia, de conformidad con la Relación de Medios Probatorios aprobados por el TRASU cuya codificación se detalla en el Anexo N° 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 2 • Tipo: numérico <p><u>Nota:</u> En los casos en los que no corresponda la actuación de medios de prueba, corresponderá elegir el código 48 "no aplica".</p>						
15	FECHA DE REPORTE ASIGNADO, DE TRATARSE DE RECLAMOS POR CALIDAD	<p>Indica la fecha de presentación del reporte de calidad presentado, en caso se trate de reclamos de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 10 • Tipo: fecha • Estructura: DD/MM/AAAA 						
16	CÓDIGO DE PROBLEMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS, DE PROVENIR DE DICHO SISTEMA	<p>Código de problema registrado en el Sistema de Gestión de Usuarios, de provenir de dicho Sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 20 • Tipo: caracter 						
17	ACEPTACIÓN DEL USUARIO PARA LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN PRIMERA INSTANCIA	<p>Indica si, usuario brindó aceptación para la notificación electrónica en primera instancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí	2	No
ID	DESCRIPCIÓN							
1	Sí							
2	No							
18	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA PARA LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN PRIMERA INSTANCIA	<p>Indica la dirección de correo electrónico en la que el reclamante autorizó la notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 60 • Tipo: caracter 						
19	DIRECCIÓN FÍSICA DEL RECLAMANTE	<p>Indica la dirección física consignada en el formulario de reclamo para efectos de la notificación en primera instancia. Incluye departamento, provincia y distrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 250 						



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN										
		<ul style="list-style-type: none"> Tipo: caracter <p><u>Nota:</u> La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden:</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> CALLE LA PROSA 136 SAN BORJA LIMA LIMA <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes (').</p>										
20	TELÉFONO DE CONTACTO	<p>Indica el teléfono de contacto consignado por el reclamante en el formulario de reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 10 Tipo: numérico 										
	EXISTE NOTIFICACIÓN FÍSICA INFRUCTUOSA	<p>Indica si existió una notificación física infructuosa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 1 Tipo: numérico Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí	2	No				
ID	DESCRIPCIÓN											
1	Sí											
2	No											
21	TIPOS DE NOTIFICACIÓN PERSONAL DE RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA	<p>Si en el tipo de notificación se consignó el ID 1 (personal) o ID 3 (personal luego de la notificación por correo electrónico infructuosa) debe indicar que tipo de notificación personal se realizó:</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 1 Tipo: numérico <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Personal: tercero o reclamante con acta de primera visita</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Personal: tercero o reclamante</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Personal: bajo puerta con acta de primera visita</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Personal: bajo puerta por negativa a recibir cargo</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Personal: tercero o reclamante con acta de primera visita	2	Personal: tercero o reclamante	3	Personal: bajo puerta con acta de primera visita	4	Personal: bajo puerta por negativa a recibir cargo
ID	DESCRIPCIÓN											
1	Personal: tercero o reclamante con acta de primera visita											
2	Personal: tercero o reclamante											
3	Personal: bajo puerta con acta de primera visita											
4	Personal: bajo puerta por negativa a recibir cargo											

5.4 El sistema debe contener y mostrar siempre los siguientes campos de información por cada notificación personal realizada:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN
1	CÓDIGO O NÚMERO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN DE RECLAMO CONSIGNADO EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN	<p>Código o número único y correlativo de reclamo consignado en el cargo de notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 20 Tipo: caracter
2	NÚMERO DE RESOLUCIÓN A NOTIFICARSE, CONSIGNADA EN EL	<p>Indica el número correlativo de la resolución consignada en el cargo de notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 20 Tipo: caracter



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN
	CARGO DE NOTIFICACIÓN	
3	DIRECCIÓN DE DOMICILIO DONDE SE REALIZÓ LA NOTIFICACIÓN	<p>Indica la dirección consignada en el cargo de notificación. Incluye departamento, provincia y distrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 100 • Tipo: caracter <p><u>Nota:</u> La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden:</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CALLE LA PROSA 136 SAN BORJA LIMA LIMA <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes (´).</p>
4	NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL RECLAMANTE, CONSIGNADO EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN	<p>Nombre y apellidos o razón social del reclamante, consignado en el cargo de notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 200 • Tipo: caracter <p><u>Nota:</u> La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden:</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NOMBRE APELLIDO1 APELLIDO2 • NOMBRE1 NOMBRE2 APELLIDO1 APELLIDO2 • RAZON SOCIAL SAC <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes (´).</p>
5	FECHA DE NOTIFICACIÓN CONSIGNADA EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN	<p>Indica la fecha de notificación consignada en el cargo de notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 10 • Tipo: fecha • Estructura: DD/MM/AAAA
6	HORA DE NOTIFICACIÓN CONSIGNADA EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN	<p>Indica la hora de notificación consignada en el cargo de notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 5 • Tipo: hora • Estructura: HH:MM <p><u>Nota:</u> En el campo hora se utiliza el formato de 24 horas.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 09:10 horas - 17:15 horas
7	NOMBRE Y APELLIDO DE NOTIFICADOR	<p>Nombre y apellidos de la persona que recibió la notificación, consignada en el cargo de notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 100 • Tipo: caracter <p><u>Nota:</u></p>



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN												
		<p>La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden: Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> NOMBRE APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE1 NOMBRE2 APELLIDO1 APELLIDO2 RAZON SOCIAL SAC <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes (').</p>												
8	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DE NOTIFICADOR	<p>Tipo de documento legal de identificación del notificador que se consignó en el acta de primera visita.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 1 Tipo: numérico Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>DNI</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>RUC</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Carné de Extranjería</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pasaporte</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	DNI	2	RUC	3	Carné de Extranjería	4	Pasaporte	5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones
ID	DESCRIPCIÓN													
1	DNI													
2	RUC													
3	Carné de Extranjería													
4	Pasaporte													
5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones													
9	NÚMERO DE DOCUMENTO LEGAL DE IDENTIFICACIÓN DE NOTIFICADOR	<p>Número de documento legal de identificación del notificador que realizó la primera visita y que se consignó en el acta de primera visita.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 20 Tipo: carácter 												
10	FIRMA DE NOTIFICADOR, REGISTRADO EN CARGO	<p>Indica si el cargo de notificación cuenta con la firma del notificador registrado en cargo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 1 Tipo: numérico Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí	2	No						
ID	DESCRIPCIÓN													
1	Sí													
2	No													

5.5 Si el acta de notificación corresponde a cargos de notificación personal con acta de primera visita (ID 1 y ID 3) por cada notificación personal debe incluir los siguientes campos de información realizada:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN
1	FECHA DE PRIMERA VISITA CONSIGNADA EN EL ACTA	<p>Indica la fecha de primera visita, consignada en el acta</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 10 Tipo: fecha Estructura: DD/MM/AAAA
2	HORA DE PRIMERA VISITA CONSIGNADA EN EL ACTA	<p>Indica la hora en que se realizó la primera visita, consignada en el acta de primera visita.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 5 Tipo: hora Estructura: HH:MM <p><u>Nota:</u> En el campo hora se utiliza el formato de 24 horas. Ejemplos: - 09:10 horas</p>



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN
		- 17:15 horas
3	FECHA EN LA QUE SE REALIZARÁ LA SEGUNDA VISITA, CONSIGNADA EN EL ACTA	Indica la fecha consignada en el acta en la cual se indicó que realizaría la segunda visita. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 10 • Tipo: fecha • Estructura: DD/MM/AAAA
4	HORA APROXIMADA EN LA QUE SE REALIZARÁ LA SEGUNDA VISITA, CONSIGNADA EN EL ACTA	Indica la hora aproximada en la que se realizaría la segunda visita y que se encuentre consignada en el acta de primera visita. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 5 • Tipo: hora • Estructura: HH:MM <p><u>Nota:</u> En el campo hora se utiliza el formato de 24 horas. Ejemplos: - 09:10 horas - 17:15 horas</p>

5.6 Si el acta de notificación corresponde a cargos de notificación personal bajo puerta (ID 3 y ID 4) por cada notificación personal debe incluir los siguientes campos de información realizada:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN								
1	TIPO DE COLINDANTE DERECHO	Indica el tipo de colindante derecho que notificador consignó en el cargo de notificación. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Número</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Manzana y Lote</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>No visible/No tiene</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Número	2	Manzana y Lote	3	No visible/No tiene
ID	DESCRIPCIÓN									
1	Número									
2	Manzana y Lote									
3	No visible/No tiene									
2	NÚMERACIÓN DE COLINDANTE DERECHO	Indica el número de colindante derecho que notificador consignó en el cargo de notificación. De haberse seleccionado el tipo de notificación No visible/No tiene, indicar "no aplica". <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 20 • Tipo: caracter 								
3	TIPO DE COLINDANTE IZQUIERDO	Indica el tipo de colindante izquierdo que notificador consignó en el cargo de notificación. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Número</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Manzana y Lote</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>No visible/No tiene</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Número	2	Manzana y Lote	3	No visible/No tiene
ID	DESCRIPCIÓN									
1	Número									
2	Manzana y Lote									
3	No visible/No tiene									



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN										
4	COLINDANTE IZQUIERDO	Indica el número de colindante izquierdo que notificador consignó en el cargo de notificación. De haberse seleccionado el tipo de notificación No visible/No tiene, indicar "no aplica". <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 20 Tipo: caracter 										
5	DATOS ADICIONALES, EN CASO DE NO CONTAR CON COLINDANTES	De haberse seleccionado el tipo de colindante No visible/No tiene en alguno de los colindantes, indica datos adicionales para individualizar el inmueble que se indican en el cargo de notificación. <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 1 Tipo: numérico Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Frente</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Suministro eléctrico</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Poste eléctrico</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>No precisó</td> </tr> </tbody> </table> 	ID	DESCRIPCIÓN	1	Frente	2	Suministro eléctrico	3	Poste eléctrico	4	No precisó
ID	DESCRIPCIÓN											
1	Frente											
2	Suministro eléctrico											
3	Poste eléctrico											
4	No precisó											
6	NÚMERO DE DATOS ADICIONALES, EN CASO DE NO CONTAR CON COLINDANTES	Indica el número del dato adicional consignado en el cargo de notificación. <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 50 Tipo: caracter 										
7	CARACTERÍSTICA DE FACHADA	Indica características de fachada de inmueble al que se realizó la notificación bajo puerta y que se encuentren consignadas en el mismo, tales como número de piso, color de fachada, material de puerta u otros. En caso se haya seleccionado como dato adicional "No precisó" deberá indicar "No Aplica" <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 100 Tipo: caracter 										

5.7 Si el acta de notificación corresponde a cargos de notificación personal bajo puerta con negativa a recibir cargo (ID 4) por cada notificación personal debe incluir el siguiente campo de información realizada:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN						
1	NEGATIVA A RECIBIR CARGO EN PRIMERA VISITA	Indica si, en el cargo de notificación, se consignó que el usuario se negó a recibir cargo en primera visita. <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 1 Tipo: numérico Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table> 	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí	2	No
ID	DESCRIPCIÓN							
1	Sí							
2	No							

5.8 Si el acta de notificación corresponde a cargos de notificación personal tercero o reclamante (ID 1 y ID 2) por cada notificación personal debe incluir los siguientes campos de información realizada:



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN												
1	NOMBRE Y APELLIDO DE PERSONA QUE RECIBE LA NOTIFICACIÓN	<p>Nombre y apellidos de la persona que recibió la notificación, consignada en el cargo de notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 100 • Tipo: caracter <p><u>Nota:</u> La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden: Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NOMBRE APELLIDO1 APELLIDO2 • NOMBRE1 NOMBRE2 APELLIDO1 APELLIDO2 • RAZON SOCIAL SAC <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes (').</p>												
2	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA QUE RECIBE LA NOTIFICACIÓN	<p>Tipo de documento legal de identificación la persona que recibe la notificación, consignada en el cargo de notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1" data-bbox="639 898 1270 1173"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>DNI</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>RUC</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Carné de Extranjería</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pasaporte</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	DNI	2	RUC	3	Carné de Extranjería	4	Pasaporte	5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones
ID	DESCRIPCIÓN													
1	DNI													
2	RUC													
3	Carné de Extranjería													
4	Pasaporte													
5	Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones													
3	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA QUE RECIBE LA NOTIFICACIÓN	<p>Número documento legal de identificación la persona que recibe la notificación, consignada en el cargo de notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 20 • Tipo: caracter 												
4	FIRMA DE PERSONA QUE RECIBE NOTIFICACIÓN	<p>Indica si el cargo de notificación cuenta con la firma de la persona que recibe la notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1" data-bbox="639 1554 940 1659"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí	2	No						
ID	DESCRIPCIÓN													
1	Sí													
2	No													
5	RELACIÓN DE LA PERSONA QUE RECIBE LA NOTIFICACIÓN CON EL RECLAMANTE	<p>Indica la relación de la persona que recibió la notificación y que se encuentra consignada en el cargo de notificación-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1" data-bbox="639 1868 1118 2074"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Familiar</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Trabajador</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Personal de Seguridad de domicilio</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Otros</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Familiar	2	Trabajador	3	Personal de Seguridad de domicilio	4	Otros		
ID	DESCRIPCIÓN													
1	Familiar													
2	Trabajador													
3	Personal de Seguridad de domicilio													
4	Otros													



5.9 Si la notificación es por correo electrónico y se seleccionó el tipo de notificación (ID 2 señalado en el campo 22 del punto 5.2 del Anexo 4) el sistema debe contener los siguientes campos de información por cada notificación electrónica realizada:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN
1	CÓDIGO O NÚMERO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN DE RECLAMO CONSIGNADO EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN	Código o número único y correlativo de reclamo consignado en el cargo de notificación. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 20 • Tipo: caracter
2	NÚMERO DE RESOLUCIÓN A NOTIFICARSE, CONSIGNADA EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN	Indica el número correlativo de la resolución consignada en el cargo de notificación. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 20 • Tipo: caracter
3	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA A LA QUE SE REALIZÓ LA NOTIFICACIÓN	Indica la dirección de correo electrónico en la que se realizó la notificación. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 60 • Tipo: caracter
4	FECHA DE NOTIFICACIÓN CONSIGNADA EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN	Indica la fecha de notificación electrónica consignada en el cargo de notificación. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 10 • Tipo: fecha • Estructura: DD/MM/AAAA
5	HORA DE NOTIFICACIÓN CONSIGNADA EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN	Indica la hora de notificación consignada en el cargo de notificación. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 5 • Tipo: hora • Estructura: HH:MM <p><u>Nota:</u> En el campo hora se utiliza el formato de 24 horas. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 09:10 horas - 17:15 horas
6	FECHA DE ENVÍO DE CORREO PARA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	Indica la fecha en la que se remite el correo electrónico para la notificación. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 10 • Tipo: fecha • Estructura: DD/MM/AAAA
7	HORA DE ENVÍO DE CORREO PARA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	Indica la hora de envío de correo consignada en el cargo de notificación. <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 5 • Tipo: hora • Estructura: HH:MM <p><u>Nota:</u> En el campo hora se utiliza el formato de 24 horas. Ejemplos:</p>



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> - 09:10 horas - 17:15 horas

5.10 De igual manera, el sistema debe contener y mostrar los siguientes campos de información por cada apelación presentada:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN						
1	NOMBRE DE RAZÓN SOCIAL, EN CASO APELANTE SEA PERSONA JURÍDICA	<p>En caso el apelante sea persona jurídica, indica la razón social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 200 • Tipo: caracter <p><u>Nota:</u> La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden: Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NOMBRE APELLIDO1 APELLIDO2 • NOMBRE1 NOMBRE2 APELLIDO1 APELLIDO2 • RAZON SOCIAL SAC <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes(').</p>						
2	APELACIÓN SE PRESENTÓ DESPUÉS DE LA EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA	<p>Indica si el recurso de apelación se presentó después de la emisión de la resolución de primera instancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí	2	No
ID	DESCRIPCIÓN							
1	Sí							
2	No							
3	ACEPTACIÓN DEL USUARIO PARA LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN SEGUNDA INSTANCIA	<p>Indica si usuario brindó aceptación para la notificación electrónica en segunda instancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí	2	No
ID	DESCRIPCIÓN							
1	Sí							
2	No							
4	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA PARA LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN SEGUNDA INSTANCIA	<p>Indica la dirección de correo electrónico consignada en el formulario de apelación a la que el reclamante autorizó la notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 60 • Tipo: caracter 						
5	DIRECCIÓN FÍSICA DE APELANTE PARA NOTIFICACIÓN	<p>Indica la dirección física consignada en el formulario de apelación. Incluye departamento, provincia y distrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 250 • Tipo: caracter <p><u>Nota:</u></p>						



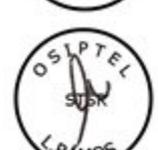
N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN						
		<p>La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden:</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> CALLE LA PROSA 136 SAN BORJA LIMA LIMA <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes (').</p>						
6	CÓDIGO DE UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE DIRECCIÓN DE APELANTE	<p>Indica el código de ubigeo de la dirección del apelante.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 6 Tipo: caracter 						
7	DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN	<p>Dirección a la que se remiten los recibos. Incluye departamento, provincia y distrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 100 Tipo: caracter <p><u>Nota:</u> La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden:</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> CALLE LA PROSA 136 SAN BORJA LIMA LIMA <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes (').</p>						
8	DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN	<p>Dirección de instalación del servicio. Incluye departamento, provincia y distrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 100 Tipo: caracter <p><u>Nota:</u> La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden:</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> CALLE LA PROSA 136 SAN BORJA LIMA LIMA <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes (').</p>						
9	ENCAUSAMIENTO DE RECURSO DE APELACIÓN, DE PROVENIR DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	<p>Indica si, debido a que el usuario presentó el recurso a través del Libro de Reclamaciones, la empresa operadora encauzó el escrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 1 Tipo: numérico Valores: <table border="1" data-bbox="679 1845 1023 1951"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí	2	No
ID	DESCRIPCIÓN							
1	Sí							
2	No							
10	FECHA DE ENCAUSAMIENTO DE APELACIÓN, DE	<p>Indica la fecha de encausamiento de recurso de apelación</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 10 						



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN
	PROVENIR DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	<ul style="list-style-type: none"> Tipo: fecha Estructura: DD/MM/AAAA

5.11 De igual manera, el sistema debe contener y mostrar los siguientes campos de información por cada queja presentada:

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN						
1	RAZÓN SOCIAL, EN CASO QUEJOSO SEA PERSONA JURÍDICA	<p>En caso el quejoso sea persona jurídica, indica la razón social.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 200 Tipo: caracter <p><u>Nota:</u> La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden: Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> NOMBRE APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE1 NOMBRE2 APELLIDO1 APELLIDO2 RAZON SOCIAL SAC 						
2	ACEPTACIÓN DEL USUARIO PARA LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA QUEJA	<p>Indica si el usuario brindó aceptación para la notificación electrónica en segunda instancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud: 1 Tipo: numérico Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí	2	No
ID	DESCRIPCIÓN							
1	Sí							
2	No							
3	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA PARA LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA QUEJA	<p>Indica la dirección de correo electrónico consignada en el formulario de queja en la que el reclamante autorizó la notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 60 Tipo: caracter 						
4	DIRECCIÓN FÍSICA DE QUEJOSO PARA NOTIFICACIÓN	<p>Indica la dirección física consignada en el formulario de queja. Incluye departamento, provincia y distrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 250 Tipo: caracter <p><u>Nota:</u> La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden:</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> CALLE LA PROSA 136 SAN BORJA LIMA LIMA <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes (´).</p>						
5	CÓDIGO DE UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE DIRECCIÓN DE QUEJOSO	<p>Indica el código de ubigeo de la dirección del quejoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> Longitud máxima: 6 Tipo: caracter 						



N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN						
6	DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN	<p>Dirección a la que se remiten los recibos. Incluye departamento, provincia y distrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 100 • Tipo: caracter <p><u>Nota:</u> La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden:</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CALLE LA PROSA 136 SAN BORJA LIMA LIMA <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes (').</p>						
7	DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN	<p>Dirección de instalación del servicio. Incluye departamento, provincia y distrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 100 • Tipo: caracter <p><u>Nota:</u> La separación se realiza con el caracter pipe " " y considerando el siguiente orden:</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CALLE LA PROSA 136 SAN BORJA LIMA LIMA <p>No admite comas (,) puntos (.) ni tildes (').</p>						
8	MEDIOS DE PRUEBA A ELEVARSE CON LA QUEJA	<p>Indica documentos a elevarse con la Queja, de conformidad con la Relación de Documentos a ser meritados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en la tramitación de la Quejas, cuya codificación se detalla en el Anexo N° 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud máxima: 2 • Tipo: caracter 						
9	ENCAUSAMIENTO DE QUEJA, DE PROVENIR DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	<p>Indica si, debido a que el usuario presentó la queja a través del Libro de Reclamaciones, la empresa operadora encauzó el escrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí	2	No
ID	DESCRIPCIÓN							
1	Sí							
2	No							
10	FECHA DE ENCAUSAMIENTO DE LA QUEJA, DE PROVENIR DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	<p>Indica la fecha de encausamiento de la queja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 10 • Tipo: fecha <p>Estructura: DD/MM/AAAA</p>						

5.12 El sistema debe contener y mostrar los siguientes campos de información en caso la empresa operadora haya procedido a aplicar la solución anticipada de recurso de apelación, en atención a la no elevación del recurso de apelación.

N°	CAMPOS	DESCRIPCIÓN						
1	APLICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECURSO DE APELACIÓN, EN VIRTUD DEL ART. 68 DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS	Indica si la solución anticipada de recurso de apelación se aplicó en atención a lo establecido en el artículo 68 del Reglamento de Reclamos (no elevación de RA) <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 1 • Tipo: numérico • Valores: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sí</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>	ID	DESCRIPCIÓN	1	Sí	2	No
ID	DESCRIPCIÓN							
1	Sí							
2	No							
2	FECHA DE COMUNICACIÓN DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECURSO DE APELACIÓN, EN VIRTUD DEL ART. 68 DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS	Indica la fecha de la comunicación de la solución anticipada de recurso de apelación que se remitió en atención a lo establecido en el artículo 68 del Reglamento de Reclamos (no elevación de RA). <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 10 • Tipo: fecha • Estructura: DD/MM/AAAA 						

5.13 Todos los campos detallados deben guardar una coherencia y validez lógica, de acuerdo al procedimiento de atención y resolución de reclamos, establecido en la normativa vigente, y deben coincidir con los datos de los documentos elevados.

6. DOCUMENTACIÓN ACCESIBLE

6.1. Conforme lo dispuesto en el artículo 77-B del Reglamento de Reclamos, la empresa operadora debe permitir que el sistema interoperable acceda a los documentos del expediente elevado (documentos de puntos 6.2 y 6.3), información adicional (documentos del punto 6.4), carta de cumplimiento de resolución de segunda instancia (documentos del punto 6.5), requerimientos de información de denuncias (documentos del punto 6.6), solicitudes de presuntas infracciones e informe de evaluación y verificación (documentos del punto 6.7), así como requerimientos de información del procedimiento sancionador (documentos del punto 6.8).

6.2. El sistema interoperable trasladará, por cada expediente elevado, los documentos a los que se refiere el artículo 29 del Reglamento de Reclamos. En caso se trate de un expediente de apelación, trasladará los siguientes documentos:

- Formulario de reclamo
- Documentos adjuntos al reclamo, de existir
- Poder (primera instancia), de existir
- Recibo (si el reclamo está relacionado a una facturación o cobro)
- Documento de ajuste (nota de crédito, carta de ajuste), de existir
- Medios probatorios actuados
- Resolución de primera instancia (no es aplicable únicamente cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia)
- Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisibile
- Otra resolución, en caso se haya emitido.
- Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica
- Notificación de la resolución de primera instancia física, de ser notificación física



- Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa.
- Notificación de la resolución de primera instancia física infructuosa, de existir notificación física infructuosa.
- Formulario de Recurso de apelación
- Documentos adjuntos al recurso de apelación, de existir
- Poder (segunda instancia), de existir
- Descargos

6.3. El sistema interoperable trasladará, por cada expediente de queja elevado, los siguientes documentos:

- Formulario de reclamo, de existir
- Documentos adjuntos al reclamo, de existir
- Poder (primera instancia), de existir
- Recibo (si el reclamo está relacionado a una facturación o cobro)
- Resolución de primera instancia (en caso se trate de quejas por falta de respuesta)
- Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisibile
- Otra resolución, en caso se haya emitido.
- Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica
- Notificación de la resolución de primera instancia física, de ser notificación física
- Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa.
- Notificación de la resolución de primera instancia física infructuosa, de existir notificación física infructuosa.
- Formulario de queja
- Medios probatorios elevados
- Documentos adjuntos a la queja, de existir
- Poder (representante en la queja), de existir
- Documento de ajuste (nota de crédito, carta de ajuste)
- Descargos

6.4. El sistema interoperable accederá a los documentos que forman parte de la información adicional elevada en cada expediente.

6.5. El sistema interoperable accederá al documento elevado, como carta de cumplimiento de resolución de segunda instancia en cada expediente con sentido Fundado o Parcialmente Fundado.

6.6. El sistema interoperable accederá, por cada información relacionada a denuncias elevadas, a los siguientes documentos:

- Documentación adicional a la denuncia
- Carta de atención al requerimiento

6.7. El sistema interoperable accederá a los documentos que forman parte de la información relacionada a solicitudes de presuntas infracciones y a informe de evaluación y verificación.

- Carta atendiendo a requerimiento de información
- Carta atendiendo a reiterativo
- Carta solicitando prórroga



6.8. El sistema interoperable accederá a los documentos que forman parte de la información elevada relacionada a procedimientos sancionadores.

- Descargo de Empresa Operadora al Inicio PAS
- Solicitud de prórroga
- Solicitud de informe oral
- Descargo de Empresa Operadora al Informe Final de Instrucción
- Recurso de Reconsideración del PAS
- Recurso de Apelación del PAS
- Documentación Adicional del PAS

7. PREVISIONES EN CASO DE CONTINGENCIAS

7.1. En caso de indisponibilidad del sistema interoperable que se mantenga al cierre de la Mesa de Partes del OSIPTEL, la empresa operadora debe informar en forma inmediata a la dirección de correo sistemainteroperable@osiptel.gob.pe con copia a la dirección de correo de la Mesa de Partes del OSIPTEL, adjuntando el mensaje de error, pantallas de indisponibilidad del sistema u otros que sirvan para acreditar los inconvenientes. Asimismo, es importante precisar que, se debe considerar el horario hábil para la recepción de estas comunicaciones, entendiéndose que fuera de este horario, la recepción se efectuó en el primer día hábil siguiente.

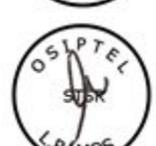
7.2. El OSIPTEL evalúa la información y, de corresponder, comunica la confirmación de la indisponibilidad reportada por la empresa operadora. Si la indisponibilidad verificada ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, el plazo se ampliará hasta el día hábil siguiente de reportada la indisponibilidad.

7.3. Cuando el OSIPTEL advierta la inexistencia de indisponibilidad, no será de aplicación la ampliación del plazo indicada en el numeral anterior, indiferente del momento en que el OSIPTEL comunique dicha situación a la empresa operadora (por ejemplo, con posterioridad al cierre de la Mesa de Partes).

8. OTRAS CONSIDERACIONES RELACIONADAS AL SISTEMA

8.1. La empresa operadora deberá habilitar un buzón electrónico asignado para mantener todas las comunicaciones a las que se hacen referencia en el presente Instructivo, el mismo que será informado al OSIPTEL previamente a la implementación del mismo. En caso de modificación o actualización del referido buzón electrónico, la empresa operadora debe informarlo al OSIPTEL con cinco (5) días hábiles de antelación. Cabe precisar que, todas las comunicaciones remitidas a este buzón serán realizadas únicamente desde correos institucionales del OSIPTEL.

8.2. A efectos de realizar las coordinaciones para las pruebas de operatividad, atención de contingencias, entre otras que sean necesarios para efectos del presente instructivo, la empresa operadora y el OSIPTEL deben de brindar la información del personal de contacto, que incluya su nivel de escalamiento. Para tal efecto, el OSIPTEL, mediante comunicación escrita, realiza el requerimiento de dicha información previo al inicio de la etapa de pruebas.



Anexo N° 1: MEDIOS PROBATORIOS ACTUADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Código	Medio de Prueba
01	Acuerdo de financiamiento de deuda
02	Acuerdo para la adquisición de equipo terminal con descuento
03	Acuerdo para la adquisición o financiamiento de equipos terminales
04	Acuse de recepción del recibo enviado vía electrónica
05	Boleta de consumos por cobro revertido
06	Cálculo de reintegro de precio de equipo
07	Constancia de asignación de saldo
08	Constancia de comunicación al abonado de la baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago
09	Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será ejecutado el corte y baja del servicio por falta de pago
10	Constancia de publicación de información de Cobertura
11	Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería
12	Constancia de devoluciones por pagos indebidos o en exceso
13	Constancia de entrega del recibo de manera física
14	Consulta del estado del servicio
15	Constancia de haber informado al abonado sobre el incremento tarifario
16	Constancia de haber presentado una solicitud determinada
17	Constancia de haber realizado el corte del servicio conforme a lo dispuesto en las normas de uso prohibido.
18	Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar la migración o el traslado del servicio.
19	Constancia de entrega de equipo o sim card
20	Constancia de ingreso o salida del equipo al servicio técnico
21	Constancia de instalación del servicio
22	Constancia de pago
23	Constancia de primera visita de atención de reporte por problemas de calidad o avería de servicios fijos
24	Constancia de validación de código como confirmación del consentimiento del abonado para realizar la portabilidad o para la cesión de posición contractual.
25	Constancia de medición de velocidad del servicio de Internet
26	Detalle de consumos
27	Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado
28	Diagrama de tráfico (Traffic View)
29	Histórico de cambio de titularidad del servicio
30	Historial de comunicaciones o atenciones
31	Histórico de cortes y reactivaciones
32	Histórico de estado de cuenta
33	Histórico de pedidos
34	Histórico de recargas
35	Histórico de reclamos
36	Informe de atención de los problemas de calidad o avería
37	Informe de investigación de llamadas



38	Informe de recaudación de pagos
39	Inspección técnica
40	Mecanismo de contratación
41	Promedio de consumo
42	Recibo
43	Registro de información de llamadas entrantes
44	Registro de problemas de calidad y averías
45	Reporte de verificación biométrica de huella dactilar
46	Reporte de CDR (Call Detail Register)
47	Solicitud de portabilidad
48	No aplica

Anexo N° 2: MEDIOS PROBATORIOS ELEVADOS EN QUEJA

Código	Medio de Prueba
01	Constancia de notificación electrónica (acuse de recibo)
02	Constancia de notificación bajo puerta
03	Constancia de notificación personal (tercero / reclamante)
31	Histórico de cortes y reactivaciones
32	Histórico de estado de cuenta
35	Histórico de reclamos
04	Histórico de Transacciones
33	Histórico de pedidos
05	Audio de reclamo, recurso de apelación o queja



Anexo N° 3: CÓDIGO DE DETALLE DE RECLAMO

TIPO	SERVICIO	MATERIA	DETALLE DE RECLAMO	Código Detalle de Reclamo
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN	006001055
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	ACTIVACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	006001050
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA	006001037
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA	006005045
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA	006005065
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL	006002062
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	IDONEIDAD	006002053
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CALIDAD	COBERTURA	006002027
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL	006003087
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PAQUETES DE CANALES	006003075
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	COMPRAVENTA DE DECODIFICADOR	00600302
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE RENOVACIÓN DE EQUIPO	00600300
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO	00600300
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO	00600407
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE	00600406
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL	00600403
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE DECODIFICADOR	00600403
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO	00600402
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR RECONEXIÓN	00600402
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO	00600403
RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV	00600406

	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONSUMOS FACTURADOS	006004018
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT	006004086
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFA DE CONSUMOS ADICIONALES	006004093
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	PAQUETES DE CANALES	006004075
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO	006004088
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO	006004084
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO	006004085
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	PUNTO ADICIONAL	006004077
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO	006004026
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES	006004072
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR NO PUBLICAR	006004024
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FACTURACIÓN Y COBRO	INCREMENTO TARIFARIO	006004054
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN	006005047
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA	006005066
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA	006006070
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN	006007007
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO	00600709
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD	00600702
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN PESE AL PAGO DE RECIBO	00600704
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	00600709
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA	00600700
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA	00600807
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA	00600909
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN	00600906
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA	00600903
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO	00600900
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN	00600905
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS	00600903
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN	00601005



	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INSTALACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	006010050
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA	006010038
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO	006011019
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA	006011040
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION	006011059
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION	006011063
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS	006011071
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	006012031
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	006012069
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	006012051
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN	006012046
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN	006012042
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA	006012064
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA	006015070
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SANITARIA)	NO APLICA	006016070
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO	00601800F
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO	00601803
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	RECARGAS	AFILIACIÓN A PAQUETES NO RECONOCIDOS	00601800
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO	00601905
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	00601905
	RA	TELEVISIÓN DE PAGA	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO	00601903
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN	00700105
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	ACTIVACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	00700105
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA	00700103
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA	00700504
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA	00700506



	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL	007002062
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL	007003087
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO	007004073
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE	007004067
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO	007004023
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR RECONEXIÓN	007004025
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFA DE CONSUMOS ADICIONALES	007004093
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV	007004061
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO	007004034
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES	007004072
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	RECAUDACIÓN (HOJA DE LIQUIDACIÓN) - DESCONOCE CONSUMOS	007004078
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS	007004011
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONSUMOS FACTURADOS	007004018
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN	007005047
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA	007005066
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN	00700700
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO	00700709
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	00700709
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA	00700700
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA	00700807
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	MATERIA NO RECLAMABLE	TPI PROPIO U OTROS TELEFONOS PUBLICOS	00701109
	RA	TELÉFONOS PÚBLICOS	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA	00701507
	RA	TELEFONÍA FIJA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN	00100105
	RA	TELEFONÍA FIJA	ACTIVACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	00100105
	RA	TELEFONÍA FIJA	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA	00100103
	RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA	00100504



	RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA	001005065
	RA	TELEFONÍA FIJA	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL	001002062
	RA	TELEFONÍA FIJA	CALIDAD	IDONEIDAD	001002053
	RA	TELEFONÍA FIJA	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO	001002006
	RA	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL	001003087
	RA	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS	001003089
	RA	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PAQUETE DE MINUTOS	001003074
	RA	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDOS DE FINANCIAMIENTO DE DEUDA	001003003
	RA	TELEFONÍA FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO	001003001
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO	001004073
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE	001004067
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL	001004033
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR INSTALACIÓN	001004029
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO	001004028
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR RECONEXIÓN	001004027
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO	001004031
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV	001004061
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONSUMOS FACTURADOS	001004017
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS (LLAMADAS A TM, SLM)	001004011
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFA DE CONSUMOS ADICIONALES	001004091
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT	001004081
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	PAQUETE DE MINUTOS	001004071
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO	001004082
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO	001004083
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO	001004084
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	REPETIDOR WIFI	001004085



	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO	001004026
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR CAMBIO DE NUMERO	001004021
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR NO PUBLICAR	001004024
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES	001004072
	RA	TELEFONÍA FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	INCREMENTO TARIFARIO	001004054
	RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN	001005047
	RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA	001005066
	RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA	001006070
	RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN	001007007
	RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN PESE AL PAGO DE RECIBO	001007049
	RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD	001007020
	RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO	001007091
	RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	001007090
	RA	TELEFONÍA FIJA	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA	001007008
	RA	TELEFONÍA FIJA	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA	001008070
	RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA	00100909
	RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA	00100903
	RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO	00100900
	RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN	00100906
	RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN	00100905
	RA	TELEFONÍA FIJA	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS	00100903
	RA	TELEFONÍA FIJA	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN	00101005
	RA	TELEFONÍA FIJA	INSTALACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	00101005
	RA	TELEFONÍA FIJA	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA	00101003
	RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO	00101101
	RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA	00101104
	RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION	00101105
	RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION	00101106



	RA	TELEFONÍA FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS	001011071
	RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	001012031
	RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	001012069
	RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	001012051
	RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN	001012046
	RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN	001012042
	RA	TELEFONÍA FIJA	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA	001012064
	RA	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA	001013070
	RA	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA	001014070
	RA	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA	001015070
	RA	TELEFONÍA FIJA	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SANITARIA)	NO APLICA	001016070
	RA	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	NEGATIVA A RECIBIR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD	001017068
	RA	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	RECHAZO A SOLICITUD DE PORTABILIDAD	001017079
	RA	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	FALTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	001017048
	RA	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO PARA EFECTUAR PORTABILIDAD	00101704
	RA	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	FALTA DE COBERTURA	00101704
	RA	TELEFONÍA FIJA	PORTABILIDAD	FALTA DE RETORNO DEL NUMERO TELEFÓNICO A OPERADOR ANTERIOR	00101705
	RA	TELEFONÍA FIJA	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO	00101800
	RA	TELEFONÍA FIJA	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO	00101803
	RA	TELEFONÍA FIJA	RECARGAS	AFILIACIÓN A PAQUETES NO RECONOCIDOS	00101800
	RA	TELEFONÍA FIJA	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO	00101905
	RA	TELEFONÍA FIJA	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	00101905
	RA	TELEFONÍA FIJA	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO	00101903
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN	00200105
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	ACTIVACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	00200105



	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA	002001037
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA	002005045
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL	002002062
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CALIDAD	COBERTURA	002002027
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CALIDAD	IDONEIDAD	002002053
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CALIDAD	VELOCIDAD	002002097
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL	002003087
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS	002003089
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE RENOVACIÓN DE EQUIPO	002003002
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO	002003001
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN	002005047
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN	002007007
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO	00200709
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN PESE AL PAGO DE RECIBO	00200704
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	REPOSICIÓN DE SIMCARD SIN CONSENTIMIENTO	00200708
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD	00200702
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	00200709
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN USO PROHIBIDO	00200709
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA	00200700
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA	00200903
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN	00200906
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN	00200905
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS	00200903
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION	00201105
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	BLOQUEO INJUSTIFICADO DE EQUIPO	00201100
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION	00201106



	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS	002011071
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON TARIFA ESTABLECIDA	002011041
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	002012031
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	002012069
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	002012051
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN	002012046
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN	002012042
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA	002012064
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA	002014070
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA	002015070
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	PORTABILIDAD	NEGATIVA A RECIBIR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD	002017068
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	PORTABILIDAD	RECHAZO A SOLICITUD DE PORTABILIDAD	002017079
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	002017048
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO PARA EFECTUAR PORTABILIDAD	002017044
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE COBERTURA	002017043
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE RETORNO DEL NUMERO TELEFÓNICO A OPERADOR ANTERIOR	00201705?
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO	00201800:
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO	00201803:
	RA	SERVICIO MÓVIL PREPAGO	RECARGAS	AFILIACIÓN A PAQUETES NO RECONOCIDOS	00201800:
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN	00300105:
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	ACTIVACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	00300105:
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA	00300103:
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA	00300504:
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA	00300506:
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL	00300206:
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CALIDAD	IDONEIDAD	00300205:
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CALIDAD	COBERTURA	00300202:



	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CALIDAD	VELOCIDAD	003002097
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL	003003087
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS	003003089
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE RENOVACIÓN DE EQUIPO	003003002
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO	003003001
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO	003004073
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE	003004067
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	REINTEGRO DE PRECIO DE EQUIPO	003004080
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL	003004033
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	BOLSA DE CONSUMO VOZ, MENSAJES O DATOS	003004010
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONSUMOS FACTURADOS	003004018
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS ADICIONALES	003004014
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - DATOS	003004013
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - SMS	003004011
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFA DE CONSUMOS ADICIONALES	003004091
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	ROAMING INTERNACIONAL	003004081
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR RECONEXIÓN	003004021
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	PENALIDAD	003004071
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR CAMBIO DE NUMERO	003004021
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO	003004021
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	COBRO REVERTIDO	003004021
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO	003004031
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	TOPE DE CONSUMO	003004091
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT	003004081
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV	003004061
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO	003004081



	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES	003004072
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO	003004085
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO	003004084
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FACTURACIÓN Y COBRO	INCREMENTO TARIFARIO	003004054
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN	003005047
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA	003005066
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA	003006070
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN	003007007
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO	003007091
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN PESE AL PAGO DE RECIBO	003007049
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	REPOSICIÓN DE SIMCARD SIN CONSENTIMIENTO	003007082
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD	003007020
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	003007090
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN USO PROHIBIDO	003007092
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA	003007008
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA	003008071
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA	003009091
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA	003009031
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO	003009001
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN	003009061
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN	003009051
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS	003009031
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA	003011041
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	BLOQUEO INJUSTIFICADO DE EQUIPO	003011001
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACIÓN	003011051
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION	003011061
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS	003011071
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	003012031
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	003012061



	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	003012051
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN	003012046
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN	003012042
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA	003012064
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA	003013070
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA	003014070
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA	003015070
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SANITARIA)	NO APLICA	003016070
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	PORTABILIDAD	NEGATIVA A RECIBIR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD	003017068
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	PORTABILIDAD	RECHAZO A SOLICITUD DE PORTABILIDAD	003017079
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	003017048
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO PARA EFECTUAR PORTABILIDAD	003017044
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE COBERTURA	003017043
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	PORTABILIDAD	FALTA DE RETORNO DEL NUMERO TELEFÓNICO A OPERADOR ANTERIOR	00301705
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO	00301803
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	RECARGAS	AFILIACIÓN A PAQUETES NO RECONOCIDOS	00301800
	RA	SERVICIO MÓVIL POSTPAGO	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO	00301800
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN	01100105
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	ACTIVACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	01100105
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA	01100103
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA	01100504
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL	01100206
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CALIDAD	COBERTURA	01100202
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL	01100308



	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS	011003089
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO	011004073
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE	011004067
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONSUMOS FACTURADOS	011004018
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS ADICIONALES	011004014
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS POR LLAMADA	011004015
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - COBRO REVERTIDO	011004012
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFA DE CONSUMOS ADICIONALES	011004093
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR RECONEXIÓN	011004025
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO	011004034
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES	011004072
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV	011004061
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FACTURACIÓN Y COBRO	INCREMENTO TARIFARIO	011004054
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN	011005047
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA	011005061
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA	011006071
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN	011007001
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO	011007091
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN PESE AL PAGO DE RECIBO	011007041
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	011007091
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD	011007021
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA	011007001
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA	011008071
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA	011009091
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA	011009031



	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO	011009005
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN	011009060
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN	011009058
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS	011009036
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO	011011019
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION	011011059
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION	011011063
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	011012031
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	011012069
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	011012051
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN	011012046
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN	011012042
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA	011012064
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA	011013070
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA	011014070
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA	011015070
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SANITARIA)	NO APLICA	011016070
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO	011018000
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO	011018003
	RA	LARGA DISTANCIA NACIONAL	RECARGAS	AFILIACIÓN A PAQUETES NO RECONOCIDOS	011018000
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN	010001050
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	ACTIVACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	010001050
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA	010001030



	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA	010005045
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA	010005065
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL	010002062
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	CALIDAD	COBERTURA	010002027
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL	010003087
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS	010003089
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO	010004073
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE	01000406
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONSUMOS FACTURADOS	01000401
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS ADICIONALES	01000401
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS POR LLAMADA	01000401
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - COBRO REVERTIDO	01000401



	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFA DE CONSUMOS ADICIONALES	010004093
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR RECONEXIÓN	010004025
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO	010004034
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES	010004072
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV	010004061
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	INCREMENTO TARIFARIO	010004054
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN	010005047
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTO COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA	010005061
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA	010006071
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN	010007001
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO	010007091
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN PESE AL PAGO DE RECIBO	010007041



	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	010007090
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD	010007020
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA	010007008
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA	010008070
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA	010009094
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA	010009030
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO	010009005
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN	01000905
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN	01000906
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS	01000903
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO	01001101
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION	01001105



	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION	010011063
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS	010011071
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	010012031
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	010012069
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	010012051
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN	010012046
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN	01001204?
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA	01001206
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA	01001307
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA	01001407
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA	01001507
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SANITARIA)	NO APLICA	01001607



	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO	010018005
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO	010018035
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SERVICIO MOVIL	RECARGAS	AFILIACIÓN A PAQUETES NO RECONOCIDOS	010018004
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN	009001055
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	ACTIVACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	009001050
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA	009001037
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA	009005045
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA	009005065
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL	00900206
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	CALIDAD	COBERTURA	00900202
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL	00900308
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS	00900308
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO	00900407
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE	00900406
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONSUMOS FACTURADOS	00900401

	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS ADICIONALES	009004014
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - LLAMADAS POR LLAMADA	009004015
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS - COBRO REVERTIDO	009004012
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFA DE CONSUMOS ADICIONALES	009004093
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR RECONEXIÓN	009004025
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO	009004034
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES	009004072
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV	009004061
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN	009005047
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTO COBRADO POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA	00900506
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA	00900607
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN	00900700
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO	00900709
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD	00900702
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN PESE AL PAGO DE RECIBO	00900704
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	00900709



	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA	009007008
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA	009008070
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA	009009094
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA	009009030
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO	009009005
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN	009009060
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	FACTURACIÓN Y COBRO	INCREMENTO TARIFARIO	009004054
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN	009009058
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS	009009036
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO	00901101
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION	00901105
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION	00901106
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS	00901107
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	00901203
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	00901206
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	00901205



	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN	009012046
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN	009012042
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA	009012064
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA	009013070
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA	009014070
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA	009015070
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SANITARIA)	NO APLICA	009016070
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO	009018005
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO	009018035
	RA	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL FIJA	RECARGAS	AFILIACIÓN A PAQUETES NO RECONOCIDOS	00901800
	RA	INTERNET MÓVIL	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN	00500105
	RA	INTERNET MÓVIL	ACTIVACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	00500105
	RA	INTERNET MÓVIL	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA	00500103
	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA	00500504
	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA	00500506
	RA	INTERNET MÓVIL	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL	00500206
	RA	INTERNET MÓVIL	CALIDAD	IDONEIDAD	00500205
	RA	INTERNET MÓVIL	CALIDAD	COBERTURA	00500202
	RA	INTERNET MÓVIL	CALIDAD	VELOCIDAD	00500209



	RA	INTERNET MÓVIL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL	005003087
	RA	INTERNET MÓVIL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS	005003089
	RA	INTERNET MÓVIL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE RENOVACIÓN DE EQUIPO	005003002
	RA	INTERNET MÓVIL	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO	005003001
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO	005004073
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE	005004067
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	REINTEGRO DE PRECIO DE EQUIPO	005004080
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL	005004033
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONSUMOS FACTURADOS	005004018
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS	005004011
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFA DE CONSUMOS ADICIONALES	005004093
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR RECONEXIÓN	005004025
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT	005004086
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO	005004034
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES	00500407?
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV	00500406
	RA	INTERNET MÓVIL	FACTURACIÓN Y COBRO	INCREMENTO TARIFARIO	00500405
	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN	00500504
	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA	00500506
	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA	00500607
	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN	00500700
	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO	00500709
	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN PESE AL PAGO DE RECIBO	00500704
	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN USO PROHIBIDO	00500709
	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD	00500702
	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	00500709



	RA	INTERNET MÓVIL	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA	005007008
	RA	INTERNET MÓVIL	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA	005008070
	RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA	005009094
	RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA	005009030
	RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN	005009060
	RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO	005009005
	RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN	005009058
	RA	INTERNET MÓVIL	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS	005009036
	RA	INTERNET MÓVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO	005011019
	RA	INTERNET MÓVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION	005011059
	RA	INTERNET MÓVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION	005011063
	RA	INTERNET MÓVIL	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS	005011071
	RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	005012031
	RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	005012069
	RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	005012051
	RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN	005012046
	RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN	005012042
	RA	INTERNET MÓVIL	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA	005012064
	RA	INTERNET MÓVIL	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA	005013071
	RA	INTERNET MÓVIL	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA	005015071
	RA	INTERNET MÓVIL	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SANITARIA)	NO APLICA	005016071
	RA	INTERNET MÓVIL	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO	005018001
	RA	INTERNET MÓVIL	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO	005018031
	RA	INTERNET MÓVIL	RECARGAS	AFILIACIÓN A PAQUETES NO RECONOCIDOS	005018001
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN	004001051
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	ACTIVACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	004001051
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA	004001031



	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA	004005045
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA	004005065
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	COBERTURA	004002027
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL	004002062
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	IDONEIDAD	004002053
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CALIDAD	VELOCIDAD	004002097
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL	004003087
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS	004003089
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO	004003001
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO	004004073
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE	004004067
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL	004004033
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFA DE CONSUMOS ADICIONALES	004004093
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONSUMOS FACTURADOS	004004018
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR RECONEXIÓN	00400402
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT	00400408
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO	00400403
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV	00400406
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES	00400407
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FACTURACIÓN Y COBRO	INCREMENTO TARIFARIO	00400405
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN	00400504
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA	00400506
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA	00400607
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN	00400700
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO	00400709



	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN PESE AL PAGO DE RECIBO	004007049
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	004007090
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD	004007020
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA	004007008
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA	004008070
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA	004009094
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA	004009030
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN	004009060
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN	004009058
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO	004009005
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS	004009036
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN	004010057
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INSTALACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	004010050
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA	004010038
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO	004011019
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA	004011040
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION	00401105^
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION	00401106
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS	00401107
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	00401203
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	00401206
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	00401205
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN	00401204
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN	00401204
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA	00401206
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA	00401507
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SANITARIA)	NO APLICA	00401607
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO	00401905
	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	00401905



	RA	INTERNET DE ACCESO FIJO	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO	004019039
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	ACTIVACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE ACTIVACIÓN	008001055
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	ACTIVACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	008001050
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	ACTIVACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR ACTIVACIÓN NO EJECUTADA	008001037
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA	008005045
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA BAJA	008005065
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	CALIDAD	INTERMITENCIA, INTERFERENCIA, SEÑAL	008002062
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	CALIDAD	IDONEIDAD	008002053
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	CALIDAD	AVERIA DEL SERVICIO	008002006
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIO PRINCIPAL	008003087
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	SERVICIOS ADICIONALES O SUPLEMENTARIOS	008003089
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	PAQUETE DE MINUTOS	008003074
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDOS DE FINANCIAMIENTO DE DEUDA	00800300
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	ACUERDO DE FINANCIAMIENTO DE EQUIPO	00800300
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	PAGO NO PROCESADO	00800407
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	MONTOS NO FACTURADOS OPORTUNAMENTE	00800406
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE EQUIPO TERMINAL	00800403
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR INSTALACIÓN	00800402
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR MANTENIMIENTO	00800402
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR RECONEXIÓN	00800402
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CUOTA DE FINANCIAMIENTO	00800403
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	INTERÉS, MORA, IGV	00800406
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO DE CONSUMOS FACTURADOS	00800401



	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CALCULO - CONSUMOS ADICIONALES NO RECONOCIDOS (LLAMADAS A TM, SLM)	008004017
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	TARIFA DE CONSUMOS ADICIONALES	008004093
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO OTT	008004086
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	PAQUETE DE MINUTOS	008004074
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO SUPLEMENTARIO	008004088
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	SALDO POR REDONDEO	008004084
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	SERVICIO DE VALOR AGREGADO	008004085
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	REPETIDOR WIFI	008004081
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR TRANSFERENCIA DE SALDO	008004026
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR CAMBIO DE NUMERO	008004021
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	CARGO POR NO PUBLICAR	008004024
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	OTROS CONCEPTOS FACTURABLES	008004072
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FACTURACIÓN Y COBRO	INCREMENTO TARIFARIO	008004054
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN	008005047
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FALTA DE EJECUCIÓN DE BAJA O SUSPENSIÓN	MONTOS COBRADOS POSTERIORES A LA SUSPENSIÓN SOLICITADA	008005066
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS	NO APLICA	008006071
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FALTA DE SERVICIO	AVERÍA O INTERRUPCIÓN	008007001
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FALTA DE SERVICIO	FALTA DE REACTIVACIÓN PESE AL PAGO DE RECIBO	008007041
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FALTA DE SERVICIO	CAMBIO DE TITULARIDAD	008007021
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO	008007091
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FALTA DE SERVICIO	SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA	008007091
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FALTA DE SERVICIO	BAJA INJUSTIFICADA	008007001
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	FRACCIONAMIENTO - EMERGENCIA SANITARIA	NO APLICA	008008071
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	INCUMPLIMIENTO	TARIFA DISTINTA A LA PACTADA	008009091
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	INCUMPLIMIENTO	CONDICIÓN DISTINTA A LA PACTADA	008009031
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	INCUMPLIMIENTO	ASIGNACIÓN DE SALDO	008009001
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	INCUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN	008009061
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	INCUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DE OFERTA O PROMOCIÓN	008009051



	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	INCUMPLIMIENTO	DESCUENTOS DE SALDOS O ATRIBUTOS	008009036
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	INSTALACIÓN	INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN	008010057
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	INSTALACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	008010050
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	INSTALACIÓN	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR INSTALACIÓN NO EJECUTADA	008010038
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MATERIA NO RECLAMABLE	CALIDAD DEL EQUIPO	008011019
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MATERIA NO RECLAMABLE	DISCONFORMIDAD CON INCREMENTOS DE TARIFA	008011040
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MATERIA NO RECLAMABLE	INDEMNIZACION	008011059
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MATERIA NO RECLAMABLE	MALA ATENCION	008011063
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MATERIA NO RECLAMABLE	OTROS	008011071
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MIGRACIÓN	CONDICIONAMIENTO A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	008012031
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MIGRACIÓN	NEGATIVA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	008012069
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MIGRACIÓN	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE MIGRACIÓN	008012051
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MIGRACIÓN	FALTA DE EJECUCIÓN DE MIGRACIÓN	008012046
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MIGRACIÓN	FACTURACIÓN DEL PLAN ANTERIOR A MIGRACIÓN	008012042
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	MIGRACIÓN	MIGRACIÓN NO SOLICITADA	008012064
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NEGATIVA A BRINDAR LA FACTURACIÓN DETALLADA	NO APLICA	008013070
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NEGATIVA A BRINDAR LLAMADAS ENTRANTES	NO APLICA	008014071
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NEGATIVA A CONTRATAR	NO APLICA	008015071
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	NEGATIVA A DAR FACILIDADES DE PAGO (EMERGENCIA SANITARIA)	NO APLICA	008016071
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	PORTABILIDAD	NEGATIVA A RECIBIR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD	008017061
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	PORTABILIDAD	RECHAZO A SOLICITUD DE PORTABILIDAD	008017071
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	PORTABILIDAD	FALTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	008017041
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	PORTABILIDAD	FALTA DE CONSENTIMIENTO DEL ABONADO PARA EFECTUAR PORTABILIDAD	008017041
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	PORTABILIDAD	FALTA DE COBERTURA	008017041
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	PORTABILIDAD	FALTA DE RETORNO DEL NUMERO TELEFÓNICO A OPERADOR ANTERIOR	008017051
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	RECARGAS	ASIGNACIÓN DE SALDO	008018001



	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	RECARGAS	DESCUENTO INDEBIDO DE SALDO	008018035
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	RECARGAS	AFILIACIÓN A PAQUETES NO RECONOCIDOS	008018004
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	TRASLADO	INCUMPLIMIENTO DE TRASLADO	008019056
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	TRASLADO	FALTA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD O NEGATIVA	008019050
	RA	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	TRASLADO	DEVOLUCIÓN DE MONTOS COBRADOS POR TRASLADO NO EJECUTADO	008019039

