

¿Qué puedo reclamar?

Los abonados pueden presentar reclamos en los siguientes casos:

- **Facturación y cobros indebidos**

- Cobros por servicios no contratados.
- Doble facturación o cargos erróneos en la boleta.
- Aplicación incorrecta de descuentos o promociones.

- **Calidad e idoneidad del servicio**

- Velocidad de internet menor a la mínima garantizada.
- Cortes frecuentes o interrupciones en el servicio.
- Mala calidad en la señal de TV o fallas en los canales contratados.

- **Instalaciones y activaciones**

- Retraso en la instalación del servicio.
- Fallas en la activación de los servicios contratados.
- Incumplimiento de las condiciones acordadas en la instalación.

- **Atención al cliente y soporte técnico**

- Falta de respuesta o demoras en la solución de problemas.
- Atención inadecuada por parte del servicio técnico o de atención al cliente.

- **Rescisión y suspensión del servicio**

- Suspensión injustificada del servicio.
- Penalidades indebidas por cancelación anticipada.
- No aplicación de la baja solicitada en los plazos establecidos.

- **Importante:**

- Los reclamos pueden realizarse de manera presencial, telefónica o virtual.
- Se asignará un número de reclamo para su seguimiento.
- El operador brindará una respuesta dentro del plazo establecido por la normativa vigente.