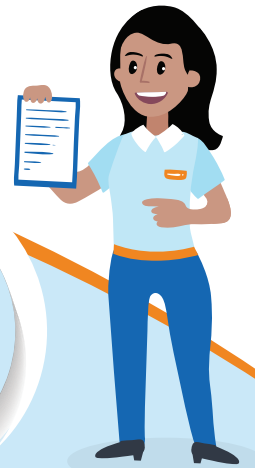


Conoce tus derechos **¡INFÓRMATE!**



1 CONTRATO DE SERVICIO

Tienes derecho a recibir tu contrato de servicio celebrado con la empresa operadora.
Solicita su entrega a tu correo electrónico o domicilio.



2 PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Si tienes problemas con tus servicios, puedes presentar un reclamo en tu empresa operadora.

Es obligatorio que te brinden un código de reclamo. Si no estás de acuerdo con la respuesta a tu reclamo, en el plazo máximo de 15 días hábiles, **puedes presentar un recurso de apelación en tu empresa operadora, para que sea evaluado por el OSIPTEL.**



3 FACTURACIÓN

Debes recibir mensualmente en tu correo electrónico tu recibo de pago. Si deseas, **puedes solicitar a la empresa operadora que haga la entrega física del recibo a tu domicilio.**

4 PORTABILIDAD NUMÉRICA

Puedes cambiar de empresa operadora y mantener tu número de teléfono fijo o móvil. **El trámite es gratuito.**

En el servicio móvil se ejecuta en 24 horas y si eres una persona natural la empresa operadora te enviará un SMS con un código para asegurar que deseas la portabilidad.



5 BAJA DEL SERVICIO

Puedes dar por terminado tu contrato de servicio cuando lo desees, **sin ningún condicionamiento, ni explicación.** Recuerda que debes pagar tus deudas pendientes y cumplir de ser el caso para los servicios fijos con el plazo forzoso (máximo de 6 meses).



6 MIGRACIÓN DE PLAN TARIFARIO

La migración del plan tarifario es gratuita, si deseas puedes solicitarla y se hará efectiva en el siguiente ciclo de facturación luego de realizada tu solicitud. Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, **tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior.**



7 BLOQUEO DEL EQUIPO MÓVIL POR ROBO O PÉRDIDA

Si pierdes o te roban tu equipo, **repórtalo a tu empresa operadora para que sea bloqueado y se suspenda la línea.** Pide tu código de bloqueo.



8 SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Puedes solicitar a tu empresa operadora la suspensión temporal de tu servicio por 15 días hasta por 2 meses en un año. **En ese periodo no deben cobrarte por el servicio.**

**¡Un usuario informado es el
MEJOR DEFENSOR DE SUS DERECHOS!**

COMUNÍCATE CON EL OSIPTEL

Nuestras oficinas a nivel nacional



Visita nuestra página
www.gob.pe/osiptel
donde encontrarás
los números
telefónicos y correos
de nuestras sedes



**FonoAyuda
1844**



usuarios@osiptel.gob.pe

COMUNÍCATE CON LA EMPRESA



Canal telefónico
0800-71969
(01) 644-1969



Página web
www.wowperu.pe



Centros de atención
wowperu.pe/centros-atencion



WhatsApp
(01) 644-1969