



**DAC-REC-R/DNC-64447-22**

Lima, 18 de Marzo del 2022

Señor(a) (ita):

**RENE GONZALO CCAMA RAMOS**

atil.menes.xd@gmail.com

Servicio : 989643944  
Reclamo : 220061236

De nuestra mayor consideración:

Aprovechamos la oportunidad para hacerle llegar nuestros más cordiales saludos y al mismo tiempo dar respuesta a su reclamo, el cual fue registrado a través del Libro de Reclamaciones con fecha 14.03.2022 según el correlativo N° 263749.

De acuerdo al detalle brindado por Ud. a través de la hoja de reclamación mencionada, sobre su disconformidad ya que le ofrecieron el 20% de descuento más el duplica de gigas por el periodo de 6 meses.

De manera preliminar, le informamos que lo indicado por usted en la hoja de reclamación mencionada, corresponde a materias que se encuentran reguladas por OSIPTEL<sup>1</sup>; por ello, nuestra empresa operadora se pronunciará por las disconformidades plasmadas en su hoja de reclamación<sup>2</sup>.

Sobre el particular, cuando indica que le ofrecieron el 20% de descuento más el duplica de gigas por el periodo de 6 meses, luego de una exhaustiva y minuciosa búsqueda en nuestros sistemas, no se ha encontrado información alguna de la referida información.

Por lo expuesto en el párrafo precedente, al no haber cumplido con adjuntar medio probatorio que nos permita inferir que lo señalado por su persona respecto a la información brindada se haya realizado de manera efectiva; siendo que, al no existir medio que demuestre ello, no nos permite un análisis objetivo respecto a lo indicado por su persona.

- 
1. **Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL**

**Artículo 28.- Objeto del reclamo**

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

(...)

**6. Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.**

(...)

2. **Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**  
**Artículo 6.- Deber de encauzar el procedimiento**

Sin perjuicio de lo establecido en el inciso 3) del artículo 75 la Ley N° 27444, las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras a las que les sea aplicable lo dispuesto en el presente Reglamento, deberán ser encauzadas de oficio y atendidas por las empresas operadoras según el procedimiento establecido en la presente norma.



**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**  
**Órgano de Resolución en Primera Instancia**

Finalmente, cabe precisar que para cualquier consulta sobre su servicio lo invitamos cordialmente poder comunicarse a nuestro Servicio de Atención al Cliente 123 desde un celular claro, al 0800-00123 desde un teléfono fijo y/o acercándose a uno de nuestros Centros de Atención al Cliente más cercano a nivel nacional.

Conforme a lo anterior, producto del análisis de los medios probatorios y de conformidad con lo establecido en las Resoluciones de Consejo Directivo **N° 047-2015-CD/OSIPTEL, N° 138-2012-CD/OSIPTEL** y sus modificatorias le informamos que su reclamo por Incumplimiento de ofertas y promociones del servicio ha sido declarado **Infundado** en Primera Instancia.

Si Ud. no estuviera conforme con lo resuelto en este reclamo, puede interponer un recurso de apelación en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente, a fin de poder remitirlo a la siguiente instancia. Finalmente, le recordamos que la presentación de los recursos debe realizarse utilizando los formularios respectivos, los cuales se encuentran a disposición en las oficinas de atención de reclamos o en nuestra página Web [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe).

Antes de despedirnos le agradecemos su confianza, preferencia y le reiteramos nuestro firme compromiso de trabajar las 24 horas del día pensando en usted.

Atentamente,

**Christian Santillán**  
**Supervisor Mejora y Solución Primera Instancia**  
**Gerencia de Control y Mejora**

**EZC/lbs**