



COMUNICADO A LA OPINIÓN PÚBLICA

OSIPTEL ALERTA A LOS USUARIOS A NO DEJARSE ENGAÑAR POR TRAMITADORES DE “RECLAMOS”

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL alertó a los usuarios a no dejarse engañar por los tramitadores que han convertido en un “negocio” el mecanismo de “Reclamos” en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, televisión por cable e Internet.

Los tramitadores venden a los usuarios la promesa de “congelar” el pago de sus recibos, en particular por consumo de telefonía móvil, para lo cual presentan reclamos que terminan siendo declarados infundados tanto en primera como en segunda instancia.

Esta mala práctica viene saturando los canales de reclamo del OSIPTEL y perjudicando a los usuarios que sí tienen razones legítimas para reclamar, pues el incremento desmedido de expedientes que han ingresado al Tribunal de Administración de Solución de Reclamos (TRASU), han generado que las quejas y apelaciones se resuelvan en 139 días en promedio.

Cabe indicar que en los casos en los que se detectó que los tramitadores presentaron documentación falsa para apelar en el Tribunal OSIPTEL, las empresas operadoras han procedido a interponer denuncias penales.

Lima, 23 de febrero de 2018

Gerencia de Comunicación Corporativa



[@OSIPTEL](https://twitter.com/OSIPTEL)



[/osipteloficial](https://www.facebook.com/osipteloficial)