

CAPACITACIÓN – TRASU

“PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS / DENUNCIAS”

El miércoles 03 de mayo, el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios capacitó al Consejo de Usuarios, respecto al **“PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS”**, lo cual permitió dar a conocer que la Guía Interactiva “El ABC de los Reclamos”, mediante la cual los usuarios pueden conocer y aprender de una manera didáctica y sencilla todo lo relacionado al procedimiento de reclamos, apelaciones y quejas.

Respecto a las denuncias se les explicó que los usuarios:

- ✓ Puedes presentar una denuncia por incumplimiento cuando la empresa operadora no está cumpliendo con lo ordenado en:
 - Una solución anticipada al reclamo (SAR);
 - Una solución anticipada al recurso de apelación (SARA);
 - Una resolución emitida en primera instancia por la empresa operadora;
 - Una resolución emitidas por el TRASU; o
 - El acogimiento del silencio administrativo positivo (SAP).
 - Dicha denuncia se puede presentar en todas las Oficinas del OSIPTEL a nivel nacional.

Participaron los 7 miembros del Consejo de Usuarios

- | | |
|--|--|
| 1. Representante de Arequipa – Darío Mollo | 4. Representante de Lima – David German |
| 2. Representante de Cajamarca – Cecilia Angulo | 5. Representante de Loreto – Jorge Luis Díaz |
| 3. Representante de Ica – Fidel Gonzáles | 6. Representante de Piura – Julio Vásquez |
| | 7. Representante de Puno – Windy Araujo |



- ✓ Asimismo, se les sugirió que para facilitar la gestión del trámite de la denuncia deben:
 - Llevar la copia del documento (SAR, SARA, SAP).
 - Indicar el número de expediente, resolución y código de reclamo, si el incumplimiento es de una resolución del TRASU.
 - No presentar nuevos casos, ya que la denuncia por incumplimiento evalúa únicamente la ejecución de la empresa operadora respecto de lo resuelto u ofrecido a favor del usuario.
 - De verificarse el incumplimiento de la resolución se dará inicio a un procedimiento administrativo sancionador.

Expositoras:

Adeli Romero Calle – Coordinadora del Área de Sanciones TRASU
Vanessa Thorsen Orrego – Especialista Legal TRASU

CONFERENCIA DEL CONSEJO DE USUARIOS

“LA IMPORTANCIA DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES Y LAS REDES SOCIALES”

El sábado 14 de mayo, en la ciudad de Arequipa, se presentó “*La Importancia del Sector Telecomunicaciones y las Redes Sociales*”, dirigido a las Asociaciones de Pequeños y Mediano Empresarios del Perú – APEMYPES, en el marco del Día Nacional de la MYPES. Cabe indicar que esta actividad se organizó gracias al Sr. Darío Mollo – miembro del Consejo de Usuarios, representante de la Arequipa.

Se brindó información sobre:



Data del mercado de telecomunicaciones y la participación de mercado en la región Arequipa:

- Líneas móviles en servicio
- Tráfico de voz móvil
- Internet móvil
- Líneas fijas y conexiones de acceso a internet fijo



Información sobre redes sociales respecto al uso del sector MYPE:

- Facebook
- Instagram
- LinkedIn
- Twitter



Los principales derechos de los usuarios

- Servicios de calidad
- Migración
- Portabilidad numérica
- Baja del servicio
- Suspensión temporal



Expositor:

Darío Obando Borja – Jefe de la Oficina Regional de Arequipa

AUDIENCIA PÚBLICA – TACNA

DÍA MUNDIAL DE LAS TELECOMUNICACIONES

“Servicios que brindan las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones en Tacna”

En el marco del Día Mundial de las Telecomunicaciones, el 17 de mayo del 2023, se realizó una Audiencia Pública en la ciudad de Tacna, en la Casa Basadre, organizada por el Consejo de Usuarios, en el que las cuatro principales empresas operadoras – BITEL, CLARO, ENTEL y MOVISTAR, dieron a conocer los “Servicios que brindan en la Ciudad de Tacna”.



Beneficiados: 100 asistentes

La Srta. Windy Araujo Lupaca, coordinadora del Consejo de Usuarios, representante de la Región Puno, saludó a los ciudadanos de la Ciudad Heroica de Tacna, dándoles la bienvenida y agradeciendo la importante recepción a la convocatoria. Lo propio hizo el Sr. David German Camarena – miembro del Consejo de Usuarios, representante de la Región Lima, quien dio a conocer qué es el Consejo de Usuarios, cuáles son sus funciones, quiénes la conforman, entre otros.

Asimismo explicó que el Consejo de Usuarios del OSIPTEL permite la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de las telecomunicaciones, a través de una labor consultiva, garantiza una efectiva participación de las asociaciones de consumidores y usuarios. Luego cedió el turno a las empresas operadoras que explicaron cada uno de los servicios que brindan, sus promociones y ofertas para sus distintos nichos de mercados, así como las tarifas especiales para las personas con discapacidad, quienes contaron con un intérprete de señas.

Los asistentes tuvieron la oportunidad de manifestar su descontento con la calidad del servicio de telecomunicaciones, la pésima atención que reciben por parte de los asesores, en especial el desconocimiento que tienen sobre la normativa vigente. De igual manera presentaron diversos problemas con la baja del servicio, la migración, la portabilidad, así como la necesidad de contar con más y mejores servicios de telecomunicaciones en toda la región.

Finalmente, las empresas tomaron nota de los problemas y se comprometieron a mejorar sus servicios y ampliar su cobertura en algunas provincias de la Región Tacna.

