

CAPACITACIÓN VIRTUAL

El ABC de los Reclamos en Telecomunicaciones - Módulo II

“REQUISITOS Y FORMAS DE PRESENTAR RECLAMOS”

El jueves 8 de junio, se dictó el Módulo II del Curso Virtual “El ABC de los Reclamos de Usuarios”, referido a los requisitos y formas de presentar reclamos.

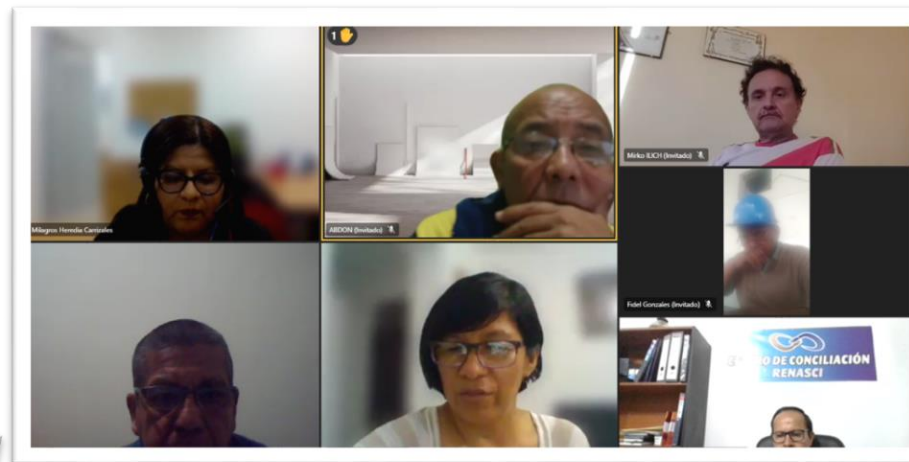
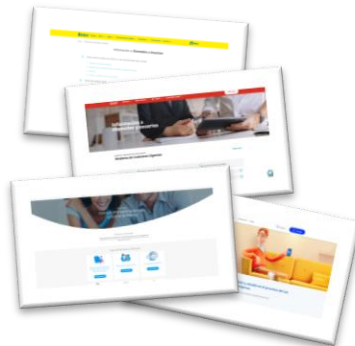


Se explicó que los reclamos presentados por los usuarios deben contener la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos del usuario/ abonado o razón social.
- Número del documento legal de identificación del usuario.
- El tipo de servicio por el que se reclama.



Asimismo se explicó a detalle de cada uno de los canales mediante los cuales los usuarios/abonados pueden presentar sus reclamos.



Expositora: Milagros Heredia – Analista SU



Personal - La operadora debe llenar el formulario digital, de acuerdo al formato establecido por el Osiptel.



Por Teléfono - La operadora debe llenar el formulario de reclamo, incluyendo la información brindada por el usuario para resolver el reclamo.



Sistema de Gestión de Usuarios - Esta herramienta se encuentra en el portal web del Osiptel (**Checa Tu Caso**)



Por escrito - El usuario debe presentar el escrito de reclamo, en original y copia. Puede llevar el formato establecido por el Osiptel.

Por página web o aplicativo - Las operadoras deben incluir en su página web un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.

Participaron los 7 miembros del Consejo de Usuarios

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

TALLER DEL CONSEJO DE USUARIOS – AYACUCHO

“¿Sabes cómo está la cobertura de las empresas operadoras en la Región Ayacucho?” y “Las medidas de seguridad que se debe de tener en cuenta en la contratación del servicio móvil”

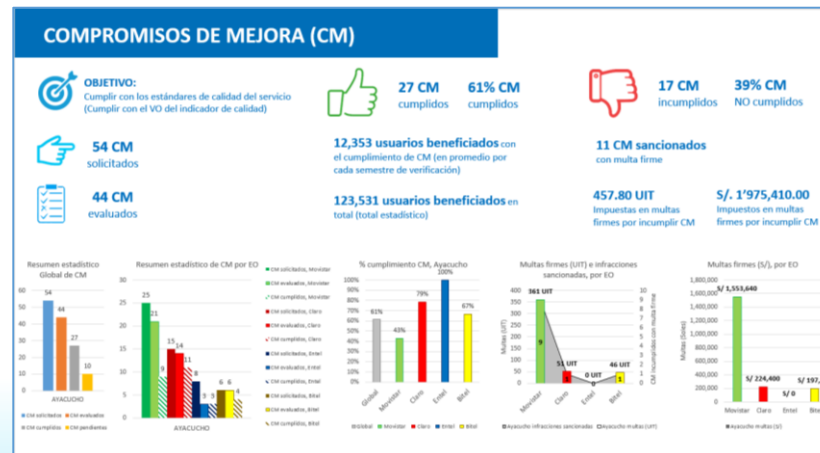
El 14 de junio, el Consejo de Usuarios realizó un taller en la ciudad de Ayacucho “**¿Sabes cómo está la cobertura de las empresas operadoras en la Región Ayacucho?**”, dirigido a todos los ciudadanos, a fin de que tomen conocimiento de cómo está la cobertura y la problemáticas de los servicios de telecomunicaciones en su región. Asimismo, se presentó las medidas de Seguridad en la contratación del servicio móvil.



Beneficiados: 50 Asistentes

El Ing. José Castro – de la Dirección de Fiscalización e Instrucción presentó cómo está la cobertura del servicio móvil e internet brindado por las cuatro principales empresas operadoras, en las 11 provincias de la Región Ayacucho.

Asimismo, presentó la cantidad de interrupciones registradas en la región Ayacucho, así como los compromisos de mejora que la DFI viene implementando a fin de que las empresas operadoras cumplan con los estándares de calidad del servicio de telefonía móvil de voz y cuyo incumplimiento les genera multas.



De otro lado, el jefe de la oficina regional de Ayacucho presentó el tema de las últimas medidas adoptadas por el Osiptel, a fin de garantizar una mayor seguridad en la contratación y transacciones de los usuarios, como son.

- ✓ Reglas sobre el registro de distribuidores y demás canales.
- ✓ Verificación biométrica para el vendedor.
- ✓ Reactivación del servicio por reposición de SIM Card en 4 horas.
- ✓ Uso obligatorio de la contraseña única como mecanismo adicional de seguridad para validar la identidad de los abonados en la contratación de una línea adicional, reposición de chip o cambio de titularidad del servicio móvil.