

CONSULTA TEMPRANA: “PROBLEMÁTICA DE LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”

El 15 de agosto de 2024, se realizó la presentación de la Consulta Temprana sobre la “Problemática presentada sobre la Atención de los Reclamos y de los Inconvenientes reportados por los Usuarios”, a fin de obtener evidencia e información relevante de manera oportuna y determinar, si el problema amerita una intervención regulatoria.



Se presentó:

- La situación actual de los reclamos presentados en los diversos servicios, la cantidad anual de apelaciones presentadas, sus tendencias.
- El resultado del análisis de la percepción de los usuarios, elaborado por la consultora Consumer Truth (2023), referido a la a la efectividad del procedimiento de solución a sus problemas; la dificultad para entender los plazos, requisitos y procedimientos a seguir en la atención de sus reclamos y la sensación de lentitud de todo el proceso.
- La problemática y consulta.

Se invitó a todas las Asociaciones de Consumidores inscritas en el Indecopi para que presentarán sus opiniones, ya que son la fuente principal para recabar información para determinar alternativas de solución al problema. Es así que participaron 6 Asociaciones de Usuarios.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asociación Defensora Interamericana de los Derechos - DINTERADE ▪ Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario -JMCDPCU ▪ Nouvelle Défense – NV Défense | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarios – ACONUS ▪ Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra - ASDECOPÍ |
|--|---|

Expositora: Matilde González Villanueva
Coordinadora Legal de la DAPU