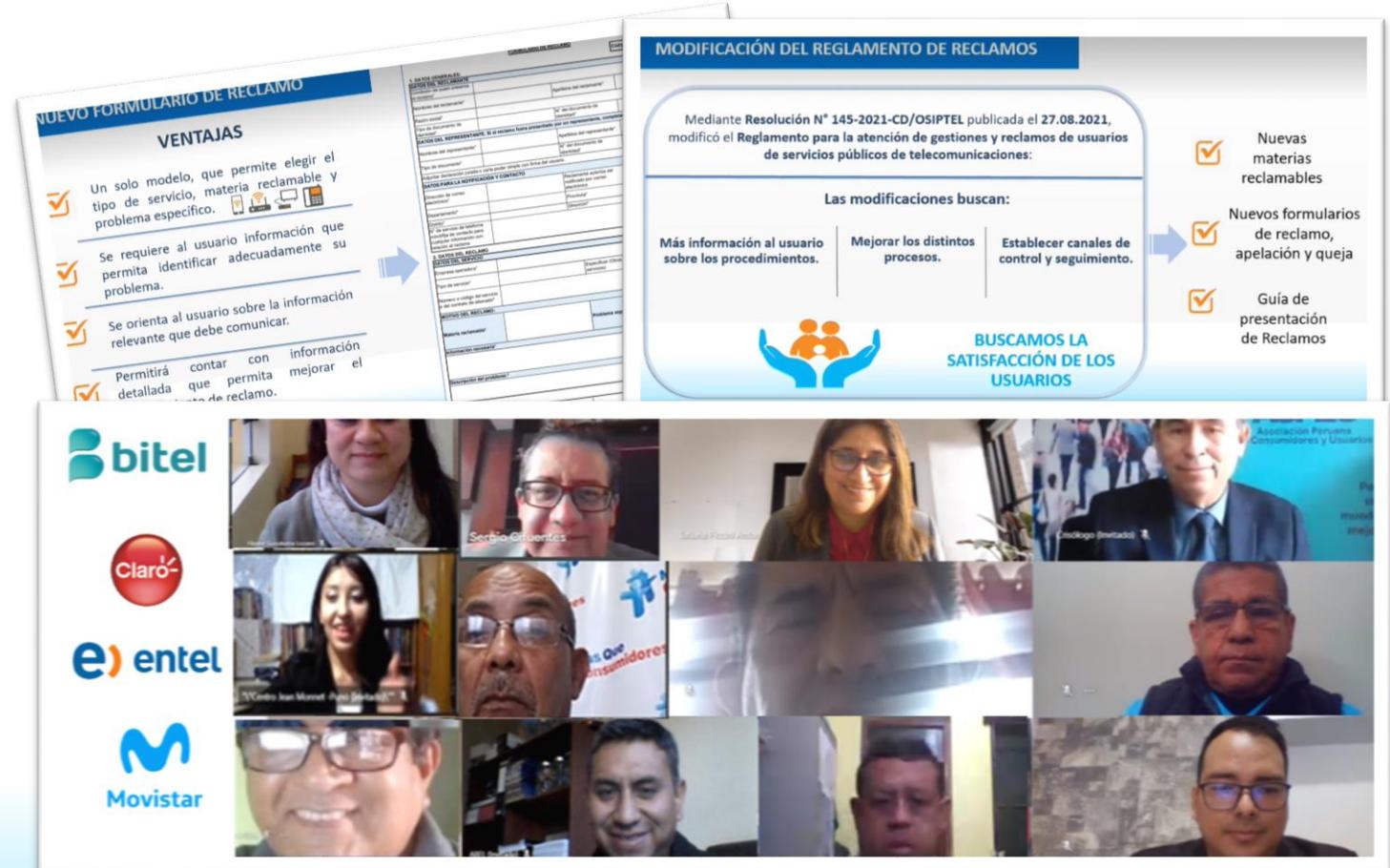


«PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES USUARIOS EN EL COMITÉ DE GESTIÓN DE RECLAMOS DEL OSIPTEL Y LAS EMPRESAS OPERADORAS»

El viernes 15 de octubre, las Asociaciones de Usuarios participaron por primera vez, en la sesión del **Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones** - que preside el señor Sergio Cifuentes, Gerente General del OSIPTEL y en el que participan representantes de las empresas operadoras, con la finalidad de tomar conocimiento y brindar comentarios a la propuesta de los formularios de reclamo, recursos de apelación y queja, así como de la problemática de las quejas que se viene elevando al TRASU.

Participaron 16 miembros de 14 asociaciones de usuarios:

1. Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC
2. Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCDEJ
3. Asociación Atenea
4. Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC
5. Asociación Civil Más que Consumidores
6. Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC
7. Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ
8. Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados
9. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario -JMCDPCU
10. Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT
11. Elegir Perú
12. Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de Ayuda (ARECUA)
13. Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra - ASDECOPI
14. Frente de Defensa de la Competencia y Protección de los Consumidores y Empresarios del Perú – FDECEP



NUEVO FORMULARIO DE RECLAMO

VENTAJAS

- Un solo modelo, que permite elegir el tipo de servicio, materia reclamable y problema específico.
- Se requiere al usuario información que permita identificar adecuadamente su problema.
- Se orienta al usuario sobre la información relevante que debe comunicar.
- Permitirá contar con información detallada que permita mejorar el proceso de reclamo.

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS

Mediante Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL publicada el 27.08.2021, modificó el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones:

Las modificaciones buscan:

- Más información al usuario sobre los procedimientos.
- Mejorar los distintos procesos.
- Establecer canales de control y seguimiento.

Nuevas materias reclamables
 Nuevos formularios de reclamo, apelación y queja
 Guía de presentación de Reclamos

BUSCAMOS LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Logos de operadoras: bitel, Claro, entel, Movistar

Logos de asociaciones: bitel, Claro, entel, Movistar