"BALANCE DE LA GESTIÓN DEL OSIPTEL EN FAVOR DE LOS USUARIOS"

El miércoles 5 de octubre, se realizó la reunión virtual con el Consejo de Usuarios, las Asociaciones de Usuarios y el Osiptel, en la que participó el Presidente Ejecutivo del OSIPTEL – Rafael Muente Schwarz, presentando la evolución de la misión institucional, así como los indicadores del mercado de telecomunicaciones.

La Directora de Atención y Protección del Usuario – Tatiana Piccini Antón presentó las acciones realizadas para empoderar a los usuarios, como:

- Los contratos Cortos - ***Más de 37 millones de nuevas contrataciones utilizaron*** el Contrato Corto a nivel nacional (abril 2021 – agosto 2022)
- El ***II Concurso de Videos*** – Región Puno: Contrata y gestiona tus servicios en tu idioma..
- ***61 Tambos convocados***
- Los ***aplicativos de autogestión*** y las ***herramientas digitales.***
- Ranking de ***calidad de atención*** y ***desempeño de la atención de reclamos***
- ***Normativas*** para mejorar la seguridad de los principales trámites.

Asimismo, presentó las medidas que se vienen, en el corto plazo, como:

- Guía Interactiva de Reclamos, Apelaciones y Quejas.
- Implementación de modificaciones al Reglamento de Reclamos.
- Ranking de calidad de atención a los usuarios por Región.

Participaron 6 miembros del Consejo de Usuarios

1. Ana Cecilia Angulo Alva - Cajamarca
2. Fidel Narciso Gonzáles Mucha – Ica
3. Jorge Luis Díaz Monzón - Loreto
4. David Vicente German Camarena - Lima
5. Julio César Vásquez Aguayo – Piura
6. Windy Luzbetmi Araujo Lupaca – Puno

"CONOCE LOS DERECHOS QUE TIENES FRENTE A LAS EMPRESAS OPERADORAS Y LAS TARIFAS ESPECIALES"

El martes 18 de octubre, el Consejo de Usuarios realizó el taller presencial ***"CONOCE LOS DERECHOS QUE TIENES FRENTE A LAS EMPRESAS OPERADORAS Y LAS TARIFAS ESPECIALES"***, dirigido a las OMAPED y Asociaciones de Personas con Discapacidad de Pasco, en el que se les explicó cuáles son sus principales derechos, así como las tarifas especiales para este importante grupo de interés para el Osiptel.

Windy Araujo Lupaca – miembro del Consejo de Usuarios, Tatiana Piccini Antón - directora de Atención y Protección del Usuario y Percy Castro Chipana, jefe de la Oficina Regional de Pasco presentaron:

- ¿Qué es y cuáles son las funciones del Consejo de Usuarios?
- Qué es el Osiptel, cuál es su misión, su política de transformación cultural, entre otros.
- Los principales derechos como:
    - La libertad de elección,
    - Los contratos de servicios,
    - La diferencia entre migración y portabilidad numérica,
    - La baja del servicio,
    - La suspensión temporal,
    - Las tarifas especiales para personas con discapacidad.
- Asimismo, luego de la presentación se realizaron preguntas para validar lo aprendido.

Beneficiados: 103 asistentes

”EMPODERANDO A LOS USUARIOS”

El miércoles 19 de octubre, el Consejo de Usuarios realizó el taller presencial ***“EMPODERANDO AL USUARIO”***, dirigido a la ciudadanía de la Región de Huánuco, en el que se la Srta. Windy Araujo Lupaca – miembro del Consejo de Usuarios, explicó cuál es el rol del Consejo de usuarios del Osiptel.

Asimismo, el taller contó con la participación de la Sra. Tatiana Piccini Antón - directora de Atención y Protección del Usuario, del Sr. Enrique Silva Villanueva – jefe de la Oficina Regional de Pasco y del Sr. José Maldonado Cervantes – Supervisor de la Dirección de Fiscalización e Instrucción de Huánuco.

Se trató sobre los principales derechos de los usuarios, así como los aplicativos que el Osiptel ha puesto a disposición de los usuarios que los puede ayudar a tomar mejores decisiones, antes, durante y después de contratar el servicio de telecomunicaciones.

También se presentó sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones en la Región de Huánuco, como problemas de cobertura del servicio móvil, las interrupciones, los compromisos de mejora que asumen los operadores para mejorar la calidad de sus servicios de telefonía móvil de voz, cuyo incumplimiento genera multas, el Internet móvil, fijo, entre otros.

Beneficiados: 115 asistentes