



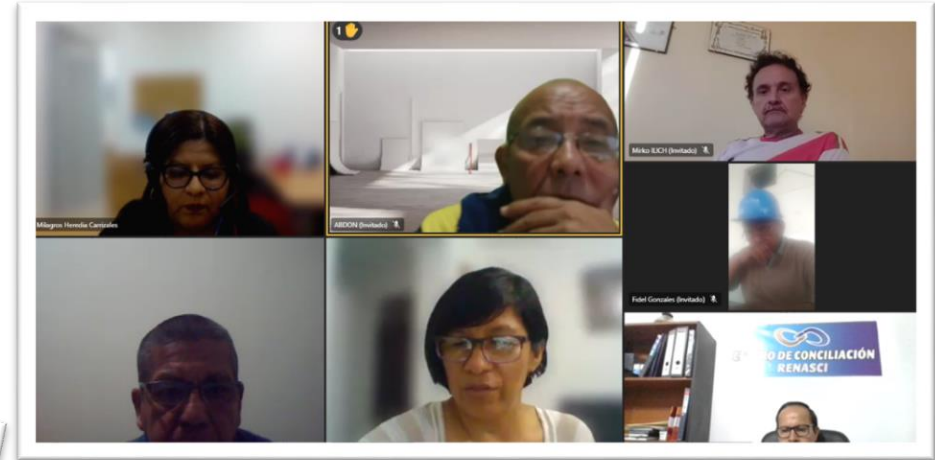
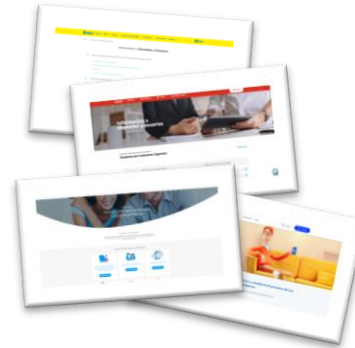
# CAPACITACIÓN VIRTUAL

## 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.

### Asociaciones que participaron:

1. Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC
2. Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO
3. Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC
4. Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ
5. Asociación Civil Más que Consumidores
6. Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados.
7. Asociación Defensora Interamericana de los Derechos - DINTERADE
8. Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP
9. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario –JMCDPCU
10. Nouvelle Défense – NV Défense
11. Elegir Perú
12. Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra – ASDECOPI
13. Asociación Vergara & Soto

## WEBINAR – LA RUTA DE LA CONECTIVAD EN EL PERÚ

El martes 27 de junio, se realizó el Webinar “La Ruta de la Conectividad en el Perú”, en el que participaron el Sr. Rafael Munte - Presidente Ejecutivo del Osiptel y el Sr. Lennin Quiso – Director de Políticas Regulatorias y Competencia del Osiptel.



Se presentó:

- Los Avances en el mercado de telecomunicaciones.
- La Ruta de la Conectividad en el Perú.
- Sondeo preliminar del cuestionario: “Panorama del despliegue de infraestructura de fibra óptica al hogar (fTTH)

