

"¿CÓMO PUEDO AUTOGESTIONAR TRÁMITES EN LOS APLICATIVOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS?" (MACRO REGIÓN SUR)

El martes 19 de diciembre de 2023, se realizó el taller virtual del nuevo Consejo de Usuarios – 2023-2025, en el que se trató el tema “¿CÓMO PUEDO AUTOGESTIONAR TRÁMITES EN LOS APLICATIVOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS?”, dirigido a los ciudadanos de la Macro Región Sur, en el que se dieron a conocer los trámites que los usuarios pueden hacer desde su propia línea móvil o web de su operador.

- ✓ Se presentaron los principales derechos relacionados a los trámites que los usuarios pueden realizar a través de las APPs.
- ✓ Se mencionó la importancia de esta medida dispuesta por el regulador que busca reducir la brecha de información y digitalización que afecta a los abonados al momento de la contratación del servicio, durante la prestación del servicio y al tramitar la cancelación del mismo.

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 00019-2021-CD/OSIPTEL (ART. 10-A)

A partir de febrero 2021:



OSIPTEL dispone que las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500 000 abonados, deben implementar un aplicativo web y móvil que permita al abonado presentar como mínimo la solicitud de contratación de servicios adicionales, contratar servicios adicionales, migración, baja y/o suspensión temporal.



- ✓ Migrar / dar de baja / suspender
- ✓ Solicitar cambio de número y domicilio
- ✓ Solicitar facturación detallada
- ✓ Contratar y finalizar servicios adicionales
- ✓ Presentar reclamos, quejas y apelaciones

**AHORA
LOS USUARIOS PODRÁN
AUTOGESTIONAR SUS
SERVICIOS**

- ✓ Promover el empoderamiento de los usuarios mediante el uso del aplicativo informático.
- ✓ Permitir la accesibilidad a la mayor cantidad de usuarios para tramitar sus solicitudes de baja, suspensión, migración, entre otros procedimientos, desde su propia línea móvil.
- ✓ Promover la digitalización de los diversos trámites de los usuarios.



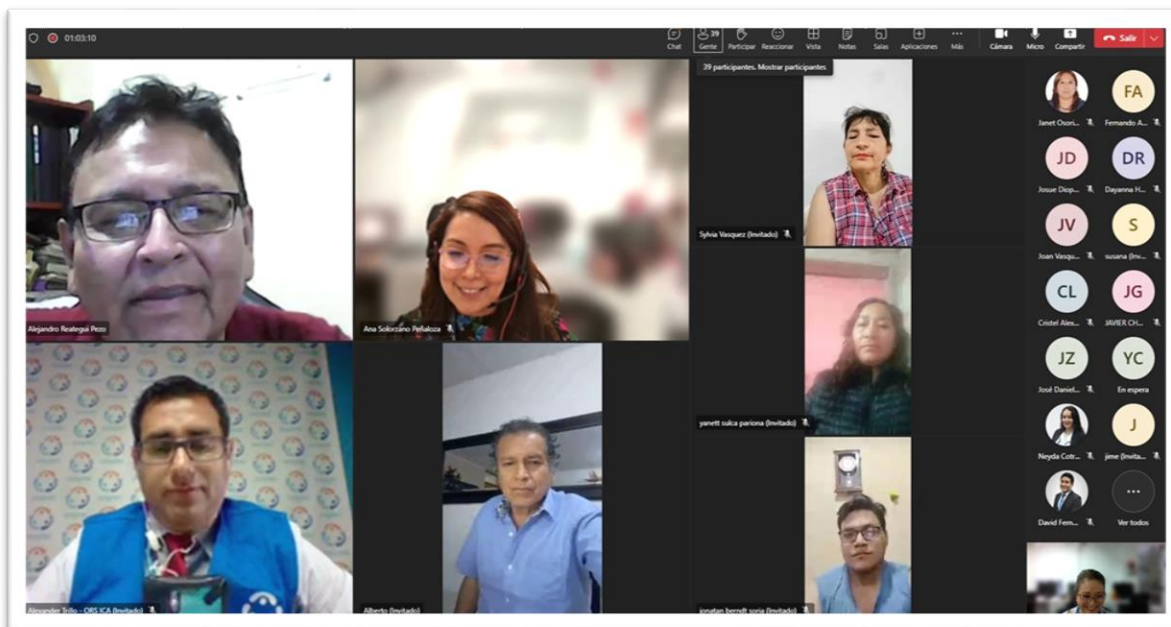
Se realizó la demostración en tiempo real sobre cómo descargar el aplicativo de cada una de las cuatro empresas operadoras Mi Bitel, Mi Claro, Mi Entel y Mi Movistar, realizando además cada uno de los trámites que se pueden realizar.

Expositor:
Alexander Trillo Rojas – Jefe de la ORS Ica
Beneficiados: 50 usuarios



"¿SABÍAS QUE DESDE EL APLICATIVO DIGITAL DE TU EMPRESA OPERADORA PUEDES MIGRAR, DAR DE BAJA, SUSPENDER Y PRESENTAR RECLAMOS?" (MACRO REGIÓN NORORIENTE)

El miércoles 20 de diciembre de 2023, se realizó el segundo taller virtual del nuevo Consejo de Usuarios – 2023-2025, en el que se trató el tema **¿SABÍAS QUE DESDE EL APLICATIVO DIGITAL DE TU EMPRESA OPERADORA PUEDES MIGRAR, DAR DE BAJA, SUSPENDER Y PRESENTAR RECLAMOS?**, dirigido a los ciudadanos de la Macro Región Nororiente, en el que se dio a conocer los aplicativos móviles y web de las empresas operadoras, a través de los cuales los usuarios pueden realizar trámites.



- ✓ Se presentaron los principales derechos relacionados a los tramites que los usuarios pueden realizar a través de las APPs.
- ✓ Se mencionó la importancia de esta medida dispuesta por el regulador que busca reducir la brecha de información y digitalización que afecta a los abonados al momento de la contratación del servicio, durante la prestación del servicio y al tramitar la cancelación del mismo.
- ✓ Se realizó la demostración en tiempo real sobre cómo descargar el aplicativo de cada una de las cuatro empresas operadoras Mi Bitel, Mi Claro, Mi Entel y Mi Movistar, realizando además cada uno de los trámites que se pueden realizar.
- ✓ Si fomentó a que los usuarios autogestionen sus requerimientos a fin de que logren su empoderamiento y en consecuencia generen competencia entre las empresas operadoras para que ofrezcan más y mejores servicios de telecomunicaciones.

Expositores:

Alexander Trillo Rojas – Jefe de la ORS Ica
Ana Paula Solórzano Peñaloza – Analista Legal

Beneficiados: 55 usuarios