

## CAPACITACIÓN VIRTUAL

### El ABC de los Reclamos en Telecomunicaciones - Módulo I

#### “CONCEPTOS BÁSICOS DEL RECLAMO, ÓRGANOS RESOLUTIVOS Y ACCESO A LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS”

El jueves 27 de abril, se lanzó el 1er Curso Virtual “El ABC de los Reclamos de Usuarios”, el cual consta de 4 módulos, en los que se presentan a detalle paso a paso el procedimiento de reclamos, con lo cual se busca que las Asociaciones de Usuarios puedan capacitarse sobre qué hacer cuando presenten problemas con su servicio.

#### En el módulo I, se trató sobre:

- ✓ **¿Qué es el Reclamo?** Mecanismo mediante el cual los usuarios o abonados manifiestan ante las empresas operadoras, problemas con sus servicios públicos de telecomunicaciones, en busca de una solución definitiva.
- ✓ **¿Cómo es el procedimiento de reclamo?**

  - ✓ Es un trámite gratuito.
  - ✓ No necesita de abogados.
  - ✓ El procedimiento se debe encausar.
  - ✓ No se debe condicionar el reclamo.
  - ✓ Solo hay un solo registro de reclamos.
- ✓ **¿Quiénes pueden reclamar?**

  - ✓ Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones
  - ✓ Los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
  - ✓ Las personas que solicitan la instalación o activación de un servicio de telecomunicaciones
  - ✓ Representantes y Asociaciones de Usuarios



Asimismo, se explicó sobre los dos órganos resolutivos:

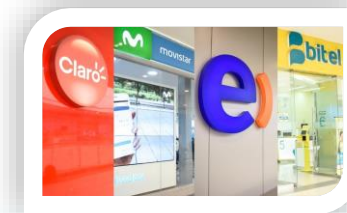
#### PRIMERA INSTANCIA



#### Empresas Operadoras



Deben informar al TRASU acerca de los funcionarios y órganos competentes a cargo de resolver los reclamos.



#### SEGUNDA INSTANCIA



#### El Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU



- ✓ Autónomo
- ✓ Última instancia administrativa
- ✓ Actuación - ROF
- ✓ Recibe quejas



También se explicó sobre:

✓ **¿Cómo se puede acceder al expediente?**

El pedido de acceso puede ser de forma verbal, se concede de manera inmediata.

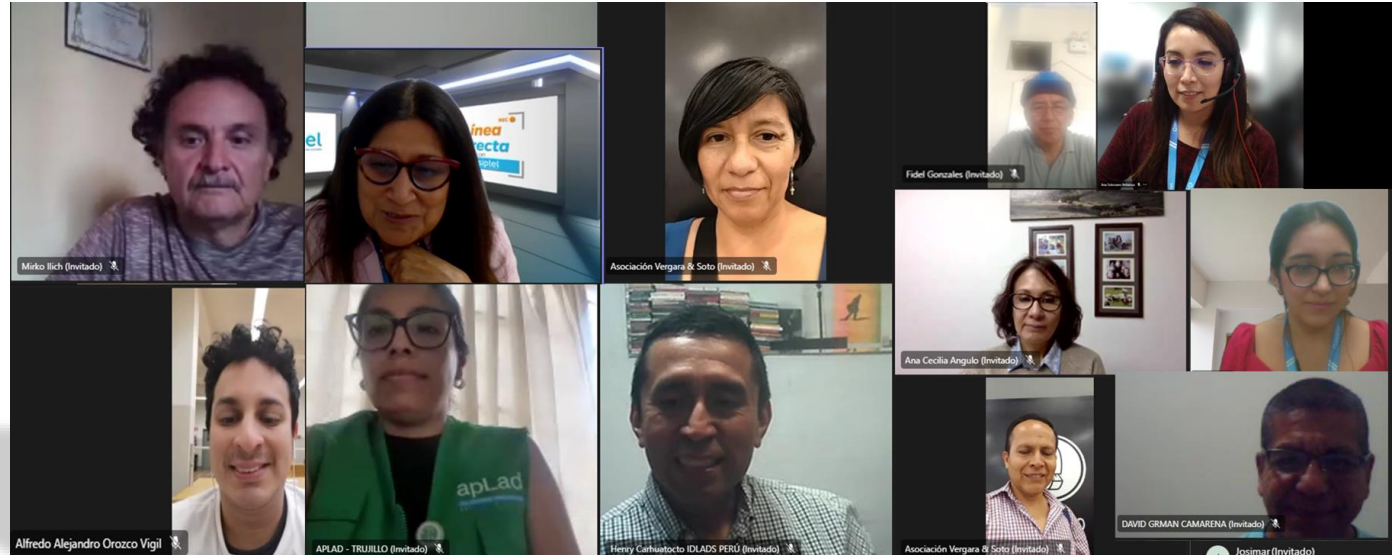
Cuando se trata de un expediente concluido - un plazo no mayor a tres días hábiles, a partir del día siguiente de presentada la solicitud.



Las Operadoras con más 500 000 abonados a nivel nacional deben enviar al usuario **mensajes o notificaciones**, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aplicativo móvil instalado o correo electrónico, la siguiente información:



Si las operadoras cuentan con una página web deben tener un vínculo denominado: **“Información a Abonados y Usuarios”**



**Expositora:**

Ana Solórzano Peñaherrera  
Analista Legal de la DAPU

✓ **Asociaciones que participaron:**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC</li> <li>2. Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO</li> <li>3. Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC</li> <li>4. Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Asociación Civil Más que Consumidores</li> <li>6. Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados.</li> <li>7. Asociación Defensora Interamericana de los Derechos - DINTERADE</li> <li>8. Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario –JMCDPCU</li> <li>10. Nouvelle Défense – NV Défense</li> <li>11. Elegir Perú</li> <li>12. Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra - ASDECOPI</li> </ol> |
|---|--|--|