

TALLER PRESENCIAL - CAJAMARCA

¿SABES QUÉ HACER SI PIERDES O TE ROBAN EL CELULAR?

El 19 de abril, los miembros del Consejo de Usuarios realizaron en la ciudad de Cajamarca, el Taller Presencial “¿Qué hacer si te roban o pierdes tu celular?”, en el estuvo presente la Sra. Hayine Gusukuma – Subdirectora de Protección del Usuario, quien presentó a la ciudadanía de Cajamarca qué es el Osiptel, cuál es su misión y funciones, así como el valor de la integridad que es la base sobre la cual se sostienen todas las acciones institucionales que junto con la innovación y la excelencia en nuestras funciones, buscamos “Mejorar la calidad de vida de las familias en el Perú, a través de las telecomunicaciones”.



REGIÓN CAJAMARCA
TALLER DEL CONSEJO DE USUARIOS

¿Sabes qué hacer si pierdes o te roban el celular?

19 DE ABRIL

9:30 a. m.

LUGAR
Auditorio del MAC de Cajamarca (Vía de Evitamiento Norte N° 2252, segundo piso del CC. Real Plaza)

INGRESO LIBRE
(PRESENTAR DNI)



Asimismo, presentó algunas acciones preventivas, en vista que la información que guardamos en el celular es valiosa, como:

- ✓ Utilizar contraseñas seguras.
- ✓ Activar el código de seguridad (PIN) de la tarjeta SIM (chip) de tu celular.
- ✓ Guardar en un lugar seguro y no en el celular, la clave del sistema operativo y el código IMEI del celular.
- ✓ Descargar aplicaciones confiables.
- ✓ Entre otras.

Luego el Sr. Alberto Neyra presentó que es el Consejo de Usuarios y cuales son sus funciones y quienes lo conforman, dando pase al Sr. Octavio Álvarez – jefe de la ORS Cajamarca, quien presentó el tema del robo de celulares y los 4 pasos más importantes que todo usuario debe de hacer ante una situación similar, como:

1 COMUNÍCATSE CON TU BANCO O ENTIDAD FINANCIERA para bloquear tus tarjetas y billeteras digitales.



2 LLAMA A TU OPERADORA para bloquear tu equipo y suspender la línea.



¡SOLICITA TU CÓDIGO DE BLOQUEO!

4 VERIFICA si tu equipo robado ha sido registrado por tu operadora en **CHECA TU IMEI**



3 DENUNCIA EL ROBO ante la Policía Nacional del Perú.

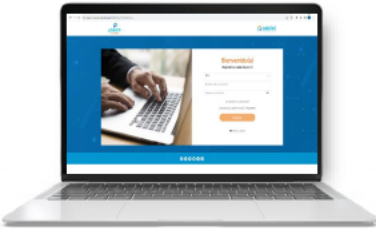


AULA VIRTUAL “CHECA TU CASO”

El 26 de abril de 2024, el Osiptel realizó el primero curso realizado a través del Aula Virtual, mediante el cual se capacitó a los miembros del Consejo de Usuarios en “Uso del Aplicativo Checa Tu Caso”, en el que se capacitó al Consejo de Usuarios sobre los beneficios del aplicativo, que permite a los ciudadanos gestionar con la empresa operadora sus inconvenientes y/o problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, como son reducir los plazos de atención para obtener una respuesta y solución efectiva.

¿QUÉ ES CHECA TU CASO?

Es una herramienta digital que permite a los usuarios registrar directamente o con el apoyo del OSIPTEL los problemas con los servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son trasladados a la empresa operadora para que brinde respuesta y solución.



Se pueden ingresar problemas relacionados a servicios prestados por Bitel, Claro, Entel y Telefónica

Pronto: HughsNet y WOW



Problemas relacionados con el servicio público móvil, telefonía fija, televisión de paga o Internet fijo, sea que se brinden de forma individual o empaquetada.



Asimismo, se brindó los antecedentes del alcance de la herramienta Checa Tu Caso, que se encuentran desarrollados en los artículos 97° al 104° del TUP del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

De otro lado, se dio a conocer los 21 categorías de problemas que se pueden gestionar a través de la herramienta Checa Tu Caso:

- | | |
|---|-------------------------------|
| ✓ Baja del servicio | ✓ Reconexión |
| ✓ Migración | ✓ Recargas |
| ✓ Portabilidad numérica | ✓ Suspensión del servicio |
| ✓ Bloqueo del equipo | ✓ Traslado |
| ✓ Calidad | ✓ Reposición de Chip |
| ✓ Incumplimiento de condiciones contractuales | ✓ Cambio de titularidad |
| ✓ Cuestionamiento de titularidad prepago | ✓ Contratación no solicitadas |
| ✓ Detalle de llamadas | ✓ Facturación y cobro |
| ✓ Instalación / Activación | ✓ Teléfonos públicos |
| ✓ Recibo | ✓ Postes y cables |
| | ✓ Otras solicitudes. |

Miembros del Consejo de Usuarios: