

## REGIÓN CAJAMARCA

### “¿SÁBES CUÁLES SON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBES TENER EN CUENTA EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES?”

El miércoles 26 de abril, se realizó el taller del Consejo de Usuarios en la ciudad de Cajamarca “**¿SÁBES CUÁLES SON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBES TENER EN CUENTA EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES?**”, con el cual se pudo dar a conocer a los ciudadanos de Cajamarca, sobre las medidas que el regulador ha dispuesto para que las empresas operadoras implementen mecanismos que garanticen una mayor seguridad en la contratación, reposición de chip y cambio de titularidad. (Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL)

Se explicó sobre la problemática advertida en la que se presentaron más de 56 557 reclamos de Contratación No Solicitada de Servicios Móviles, entre enero a setiembre 2022, así como se presentaron 5820 “Cuestionamientos” de servicios móviles prepago a nivel nacional.

Asimismo, se detallaron las nuevas medidas, con las cuales se espera evitar casos como la suplantación de identidad y contrataciones no solicitadas, entre otros.



#### Expositor:

Octavio Álvarez Guarniz  
Jefe de la ORS Cajamarca

Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL

<https://www.osiptel.gob.pe/n-072-2022-cd-osiptel/>

## “CARACTERÍSTICAS Y USO DE LA CONTRASEÑA ÚNICA”

### III. PROBLEMÁTICA ADVERTIDA EN LA CONTRATACIÓN



- ✓ Cada empresa determina la extensión y las características de la contraseña única, las cuales pueden ser caracteres numéricos, alfanuméricos e incluso pueden dar la opción de incluir símbolos.
- ✓ Para generar la contraseña única, la operadora puede enviar un enlace al correo electrónico que el abonado previamente indicó, o un mensaje de texto (SMS), entre otros.
- ✓ Los abonados podrán recuperar la contraseña única, la cual deben solicitar a su operadora, que está en la obligación de informarle sobre el procedimiento a seguir y sus canales habilitados.
- ✓ Bajo ninguna circunstancia, el personal de atención de la operadora tendrá acceso a la contraseña única del abonado.

Participaron los 7 miembros del Consejo de Usuarios

1. Representante de Arequipa – Darío Mollo
2. Representante de Cajamarca – Cecilia Angulo
3. Representante de Ica – Fidel Gonzáles

4. Representante de Lima – David German
5. Representante de Loreto – Jorge Luis Díaz
6. Representante de Piura – Julio Vásquez
7. Representante de Puno – Windy Araujo

## 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 resolutores:

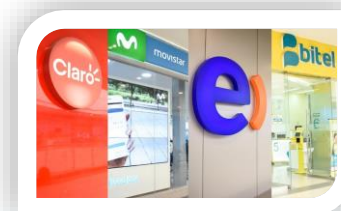
#### PRIMERA INSTANCIA



#### 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



## CAPACITACIÓN VIRTUAL

### El ABC de los Reclamos en Telecomunicaciones - Módulo I “CONCEPTOS BÁSICOS DEL RECLAMO, ÓRGANOS RESOLUTIVOS Y ACCESO A LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS”

También se explicó sobre:



#### ¿Cómo se puede acceder al expediente?

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

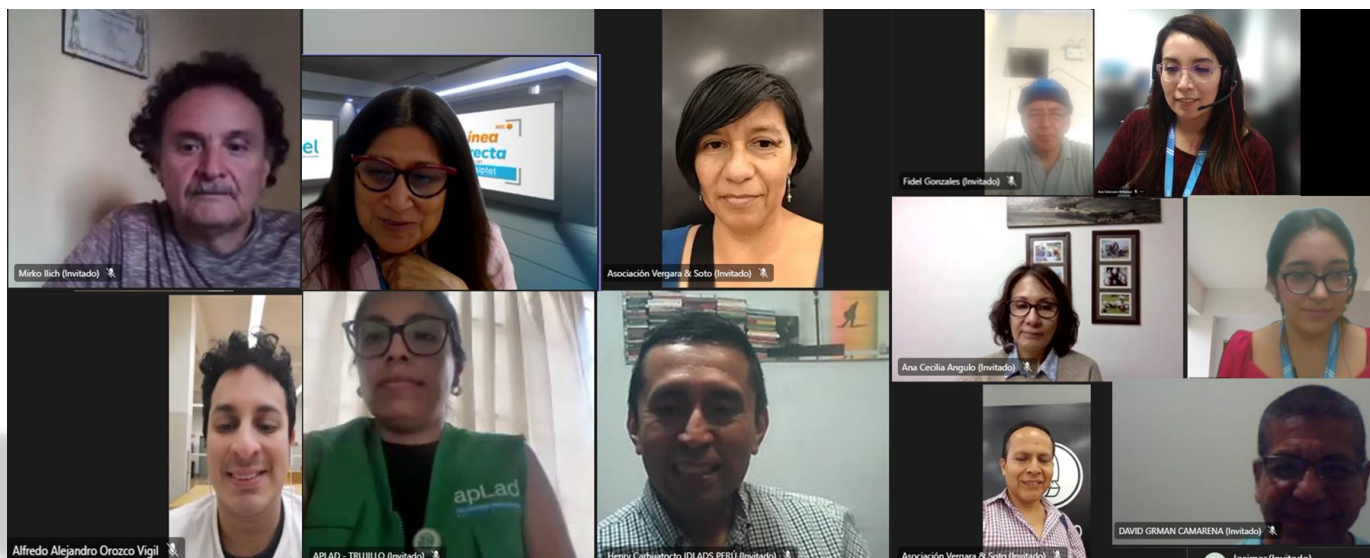
Cuando se trata de un expediente concluido - un plazo no mayor a tres días hábiles, a partir del día siguiente de presentada la solicitud.



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



#### Participaron los 7 miembros del Consejo de Usuarios

- |                                                |                                              |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1. Representante de Arequipa – Darío Mollo     | 4. Representante de Lima – David German      |
| 2. Representante de Cajamarca – Cecilia Angulo | 5. Representante de Loreto – Jorge Luis Díaz |
| 3. Representante de Ica – Fidel Gonzáles       | 6. Representante de Piura – Julio Vásquez    |
|                                                | 7. Representante de Puno – Windy Araujo      |