

“AGENDA DE TRABAJO CONJUNTA CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS” AÑO 2024

El jueves 11 de abril, se realizó la reunión de trabajo virtual con las Asociaciones de Usuarios, en la que se estableció el “Plan de actividades de fortalecimiento con las Asociaciones de Usuarios - 2024”, con el objetivo de continuar con el trabajo coordinado y permanente con este importante grupos de usuarios organizados, lo cual permite fortalecer los conocimientos y la información sobre los diversos temas de telecomunicaciones vinculados a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como llegar a la mayor cantidad de usuarios, a través de su red de asociados.

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
Compartir iniciativas normativas vinculadas a los servicios públicos de telecomunicaciones.	Según requerimiento
Organizar y participar en talleres de capacitación en temas vinculados a los usuarios.	Trimestral
Apoyar en la difusión de las medidas emitidas por el OSIPTEL vinculadas a los usuarios, así como de las campañas informativas, a su red de asociados.	Según requerimiento
Comunicar sobre las opiniones y/o comentarios de los usuarios en los temas de interés a los operadores y/o a otras entidades.	Según requerimiento
Las Asociaciones de Usuarios que cuenten con canal de radio o TV Cable o Internet o redes sociales, podrán apoyar en la difusión de temas vinculados a usuarios, previamente coordinado con el Osiptel.	Trimestral

Se cursó Cabe indicar que se cursó invitación a las noventa y tres (93) Asociaciones de Usuarios registradas en el INDECOPI, de las cuales asistieron once (11) personas, pertenecientes a nueve (9) Asociaciones de Usuarios:



1. Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores – ASDEC
2. Asociación en Defensa del Consumidor – Perú – ADECON PERÚ
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 Regional de protección y Defensa del Consumidor de Moquegua – APRODECO Moquegua
6. Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados.
7. International Association of Peruvian Consumers Protection - ICP
8. Asociación Defensora Interamericana de los Derechos – DINTERADE
9. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario –JMCDPCU
10. Asociación Forseti
11. Nouvelle Défense – NV Défense
12. Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarías – ACONUS
13. Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra - ASDECOPI
14. Asociación de Protección y Defensa al Consumidor QAWAQ APDEFC-QAWAQ-APDEFC
15. Asociación Peruana de Protección y Defensa del Consumidor y Usuarios APROTECU

“¿SABÍAS QUE CON LA HERRAMIENTA CHECA TU CASO, PUEDES AUTOGESTIONAR PROBLEMAS RELACIONADOS A SERVICIOS PRESTADOS POR BITEL, CLARO, ENTEL Y MOVISTAR?”

Asimismo, se realizó el taller de capacitación virtual “¿Sabías que con la herramienta checa tu caso, puedes autogestionar problemas relacionados a servicios prestados por Bitel, Claro, Entel y Movistar?”, en el que se explicó a detalle sobre los beneficios de esta importante herramienta que permite a los usuarios registrar directamente o con el apoyo del Osiptel los problemas que presentan con los servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son trasladado a la empresa operadoras para que brinde respuesta y solución.



Expositor: David Fernández – Asistente Legal de la DAPU

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



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

Pronto: HughsNet y WOW

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.

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