

**PLAN DE ACTIVIDADES CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS PARA EL AÑO
2021**

| ACTIVIDAD | PERIODICIDAD |
|---|----------------------|
| Compartir iniciativas normativas vinculadas a los servicios públicos de telecomunicaciones | Según requerimiento* |
| Organizar charlas de capacitación en temas vinculados a los usuarios. | Trimestral |
| Apoyar en la difusión de las medidas emitidas e informativas de difusión realizadas por el OSIPTEL vinculadas a los usuarios, a su red de asociados | Según requerimiento |
| Apoyar a canalizar las opiniones y/o comentarios de los usuarios en los temas de interés. | Según requerimiento |
| Reuniones periódicas | Trimestral |
| Apoyar en la difusión y atención de consultas de temas vinculados a usuarios, a través plataformas virtuales con Línea Directa con OSIPTEL. | Según requerimiento |
| <p>NOTA: (*) En la reunión del 29 de marzo de 2021, se brindó la charla sobre las "Modificaciones del Reglamento de Gestiones y Reclamos referidas a la Presentación de Reclamos, Apelaciones y Quejas en el Servicio Móvil", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTEL, la cual entró en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021.</p> | Según requerimiento |

ANEXO 2: RELACIÓN DE ASOCIACIONES DE USUARIOS QUE PARTICIPARON DE LA REUNIÓN VIRTUAL REALIZADA EL 18 DE MARZO DE 2022

| ASOCIACIÓN | |
|------------|--|
| 1 | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC |
| 2 | Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ |
| 3 | Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ |
| 4 | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC |
| 5 | Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de Ayuda (ARECUA) |
| 6 | Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario -JMCDPCU |
| 7 | Nouvelle Défense – NV Défense |

ANEXO 3: CORREO DIRIGIDO A TODAS LAS ASOCIACIONES REGISTRADAS EN EL INDECOPI

RV: OSIPTEL - AGENDA DE TRABAJO CONJUNTA CON ASOCIACIONES DE USUARIOS / TALLER "CHECA TU PLAN" VIERNES 18 MARZO - 4:30 PM: Matilde Gonzalez Villanueva - Outlook - Google Chrome

about:blank

Responder a todos | Eliminar | No deseado | Bloquear remitente

RV: OSIPTEL - AGENDA DE TRABAJO CONJUNTA CON ASOCIACIONES DE USUARIOS / TALLER "CHECA TU PLAN" VIERNES 18 MARZO - 4:30 PM

El mar, 22 mar 2022 a las 13:46, Julissa Saavedra Lopez (<jssaavedra@osiptel.gob.pe>) escribió:

Estimados y estimadas buenas tardes, el presente es para recordarles el correo remitido líneas abajo.

De: Macky Merino Gordillo <mmerino@osiptel.gob.pe>
Enviado el: viernes, 18 de marzo de 2022 19:23
Para: contacto@prouuario.org; info@asdec.org.pe; medios@andecoperu.org; aadec_peru@hotmail.com; aprocodejoficial@gmail.com; Federico Cardenas Quiroz <adcsanfrancisco@hotmail.com>; salomon@ateneaperu.org; renzo@themisabogados.org; adecon_peru@hotmail.com; accusadefensor@hotmail.com; adecub@hotmail.com; defensoriadelvevino10@gmail.com; asociacion.idom@gmail.com; adepcotacna@gmail.com; emiliorategui@hotmail.com; emilioaretegui@gmail.com; jofra_pr@yahoo.com; acurea_consumidor@hotmail.com; acurea4@gmail.com; presidencia@caudalipc.org; rcordova@caudalipc.org; govocayro@hotmail.com; aspec@aspec.org.pe; ccaceresv@gmail.com; instttuto.idlads@gmail.com; asociacion_peru_consumidor@gmail.com; jlcarranzac@gmail.com; segbus@gmail.com; alen_ore@hotmail.com; apacdelperu@gmail.com; Abdon Cesar <abdond@hotmail.com>; Abdon Cesar Augusto <info@masqueconsumidores.com>; cosumere@gmail.com; siladiazpanchano@gmail.com; mariaelena@glbabogados.com; aducmac2017@gmail.com; roanburnos@gmail.com; jmngrau@hotmail.com; selapa@hotmail.com; Luis Puente Zuñiga <japz_79@hotmail.com>; aprodeco-moguesgua@hotmail.com; uben_atoche@hotmail.com; aspec-yanapanakuy@hotmail.com; aapdeufrenteciudadano@hotmail.com; aproc.ilo@gmail.com; juristadeica@gmail.com; caticapontificia@hotmail.com; asdiucperu@gmail.com; aducaar.marianomelgar@gmail.com; asesor3194@hotmail.com; consultas@equidad.org.pe; asociacion.asprodeco@gmail.com; centrodeproteccionconsumidor@gmail.com; presidencia@defensoria.net; ascopsperu@gmail.com; wconcep.asprodecevalcentral@gmail.com; opecu@opecu.org.pe; solucionesaplad@gmail.com; internationalprotectionconsumer@hotmail.com; defensoriadelconsumidor.ica@gmail.com; gerald_gutierrez@usmp.pe; jorgequirolga100478@hotmail.com; quirogacastillojuan@gmail.com; angelcamacholonga@gmail.com; mirkolilich@gmail.com; AsociacionEnDefensaDelConsumidoryUsuario@hotmail.com; prodecu.ica@gmail.com; Windy araujo Lupaca <jeanmonnet.cdpcu@gmail.com>; asociacion.appacre@gmail.com; consumidoresindignadosperu@gmail.com; aplada.aqp@gmail.com; adecut_consumidor@gmail.com; defensorialelegal.inca@gmail.com; aprodeci.asociacion@gmail.com; quejate.pe@hotmail.com; peruconsumerperucom@gmail.com; Kellyagurto2015@hotmail.com; micase@hotmail.com; legal@institutosdeseguros.com.pe; aperuasociacion@gmail.com; asociacionforseti@gmail.com; consumaproteccion@gmail.com; bepepe2012@hotmail.com; asoc.nydefense@gmail.com; olivaresramonabogados@gmail.com; apro_peru@gmail.com; conciliacioneficiencia@gmail.com; gerencia@aprodecoyanapay.com; carlos.zuniga@elegirperu.org; asociacionregionaldeayudarecua@gmail.com; asociacionregionaldeayudarecua@gmail.com; asociacionregionaldeayudarecua@gmail.com; aducmac2017@gmail.com; nelly962029235@gmail.com; aducmac2017@gmail.com; jmngrau@hotmail.com; David German Camarena <dvgerman@hotmail.com>; jdlazm09@gmail.com; acurea_consumidor@hotmail.com; jhessenya0700156@gmail.com
CC: Tatiana Piccini Anton <tpiccini@osiptel.gob.pe>; Hayine Gusukuma Lozano <hgusukuma@osiptel.gob.pe>; Christian Rebatta Veliz <crebatta@osiptel.gob.pe>; Alexander Trillo Rojas <atrillo@osiptel.gob.pe>; Rocio Vasquez Caicedo <rvasquez@osiptel.gob.pe>; Mariella Seminario Suarez <mseminario@osiptel.gob.pe>; Isolde Martinez Montoya <imartinez@osiptel.gob.pe>; Ruben Ponce Paredes <rponce@osiptel.gob.pe>; Julissa Saavedra Lopez <jssaavedra@osiptel.gob.pe>
Asunto: OSIPTEL - AGENDA DE TRABAJO CONJUNTA CON ASOCIACIONES DE USUARIOS / TALLER "CHECA TU PLAN" VIERNES 18 MARZO - 4:30 PM
Importancia: Alta

Estimados, sirva el presente para compartir con ustedes la propuesta de Agenda de Trabajo en Conjunto elaborada hoy día con las Asociaciones de Usuarios que asistieron. No obstante ello, queremos socializarla con todas las Asociaciones para que puedan incorporar, si lo consideran pertinente, aquellas actividades que puedan enriquecer la propuesta.

La fecha máxima de entrega será el próximo miércoles 23, al correo imartinez@osiptel.gob.pe.

| ACTIVIDAD | PERIODICIDAD |
|--|---------------------|
| Compartir iniciativas normativas vinculadas a los servicios públicos de telecomunicaciones. | Según requerimiento |
| Organizar charlas de capacitación en temas vinculados a los usuarios. | Trimestral |
| Apoyar en la difusión de las medidas emitidas e informativas de difusión realizadas por el OSIPTEL vinculadas a los usuarios, a su red de asociados. | Según requerimiento |

RV: OSIPTEL - AGENDA DE TRABAJO CONJUNTA CON ASOCIACIONES DE USUARIOS / TALLER "CHECA TU PLAN" VIERNES 18 MARZO - 4:30 PM

La fecha máxima de entrega será el próximo miércoles 23, al correo imartinez@osiptel.gob.pe.

| ACTIVIDAD | PERIODICIDAD |
|--|---------------------|
| Compartir iniciativas normativas vinculadas a los servicios públicos de telecomunicaciones. | Según requerimiento |
| Organizar charlas de capacitación en temas vinculados a los usuarios. | Trimestral |
| Apoyar en la difusión de las medidas emitidas e informativas de difusión realizadas por el OSIPTEL vinculadas a los usuarios, a su red de asociados. | Según requerimiento |
| Apoyar a canalizar las opiniones y/o comentarios de los usuarios en los temas de interés a los operadores y/o a otras entidades. | Según requerimiento |
| Reuniones periódicas. | Trimestral |
| Las Asociaciones de Usuarios que cuenten con canal de radio o TV Cable o Internet, puedan apoyar en la difusión de temas vinculados a usuarios. | Según requerimiento |
| Reuniones periódicas para tomar conocimiento de la información que brindarán los Operadores a los usuarios. | Según requerimiento |

De otro lado, como es costumbre de la DAPU-OSIPTEL, comparto con ustedes la grabación del taller de hoy que dura aproximadamente 2 horas, razón por la cual lo pasamos por We Transfer:

Enlace de descarga

<https://wetransfer.com/downloads/f32f4ad28a8a30e7d0bb5521ed5b101ca20220318235509/84745a5d3d622df9b22e74d84231fa9120220318235509/7a8af7>

Asimismo, compartimos con ustedes el video Tutorial- para que lo difundan entre su red de contactos- sobre las App de las Empresas operadoras, ya que es importante que los usuarios conozcan que de acuerdo a lo dispuesto por el OSIPTEL, ahora las empresas están obligadas a incluir en sus aplicativos móviles, las opciones que tiene para realizar trámites de autogestión como la migración de plan tarifario, la suspensión temporal, la baja del servicio, entre otros. Lo que significa que ahora, los usuarios podrán realizar sus trámites con solo un clic, sin salir de casa.

VIDEO Tutorial: App de las Empresas

<https://www.facebook.com/watch/?v=545962477198331&ref=sharing>

<https://youtu.be/fYoXRgiSOjM>

Quedamos a la espera de su pronta respuesta.

Saludos

Dirección de Atención y Protección del Usuario- DAPU