

El martes 22 de junio, se realizó el taller “Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de las bajas del servicio y migraciones de plan”, mediante la cual la señora Hayine Gusukuma – Subdirectora de Protección del Usuario, presentó la propuesta normativa que de aprobarse, permitirá al OSIPTEL contar con un sistema de seguimiento de las solicitudes de bajas y migraciones de los usuarios de los servicios telefonía fija, móvil, Internet y televisión de paga.

Asimismo, explicó que el regulador a través de una supervisión proactiva podrá realizar el seguimiento, a la ejecución de dichos trámites para lo cual las empresas operadoras con más de 500 mil usuarios, deberán reportar al OSIPTEL en forma diaria, la información de todas las solicitudes de bajas y migraciones que sean presentadas a nivel nacional y por sus distintos canales de atención.

Es así que, para la implementación de este sistema, se establecerá un instructivo técnico que deberá ser aplicado, de manera obligatoria, por las empresas operadoras, el cual contendrá, a detalle, los datos sobre el pedido, fecha, estado de servicio, fecha programada de baja o migración, motivo de la ejecución, entre otros.





De otro lado, mencionó la importancia que representará este sistema para los usuarios, que con solo acceder a nuestra página Web podrán hacer seguimiento al estado de sus solicitudes de bajas del servicio y migraciones del plan tarifario en los servicios de telefonía fija, móvil, Internet y televisión de paga.



TALLER
“SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE BAJAS Y MIGRACIONES PARA ASEGURAR SU ATENCIÓN OPORTUNA ANTE OPERADORAS”
22.06.21

Propuesta normativa

Se propone establecer el marco normativo que permita al OSIPTEL contar con un Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Supervisión de las Bajas del servicio y Migración de plan. Para tal se establece principalmente que:

-  Aplica a las empresas con más 500 000 abonados
-  La empresa debe entregar y recoger información los 7 días de la semana
-  Los aspectos técnicos serán establecidos en un Instructivo Técnico aprobado por Gerencia General: 1 mes
-  Se desarrollará una herramienta que permita consultar el estado de la solicitud en la web del OSIPTEL.

ASOCIACIONES QUE PARTICIPARON

1. ASOCIACIÓN ANDINA DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS – AADECC
2. INSTITUTO PROYECTO SOLIDARIDAD GLOBAL
3. ASOCIACIÓN INSTITUTO DE DEFENSA LEGAL DEL AMBIENTE Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE PERÚ - IDLADS PERÚ
4. ASOCIACIÓN DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES, USUARIOS Y ADMINISTRADOS
5. JEAN MONNET CENTRO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO - JMCDPCU
6. ASOCIACIÓN DE PROTECCIÓN DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO DE TUMBES – ADECUT
7. ASOCIACIÓN PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO DEL CENTRO DEL PERÚ - APPERU
8. ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES – CONSUMA PROTECCIÓN
9. ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL NORTE DEL PERÚ – ASUNORP
10. NOUVELLE DÉFENSE – NV DÉFENSE
11. ELEGIR PERÚ
12. ASOCIACIÓN REGIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE AYUDA (ARECUA)



OSIPTEL @OSIPTEL · 1h

¡Trabajamos por lograr más #UsuariosConPoder! 💪

El OSIPTEL organizó una charla virtual que contó con la participación de representantes de Asociaciones de Usuarios de diversas regiones del país, con el objetivo de presentar el "Sistema de Seguimiento de Bajas y Migraciones".



Consejo de Ministros y 6 más



Expositora: Hayine Gusukuma – Sub Directora de Protección del Usuarios