

PROPUESTA NORMATIVA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

El 16 de setiembre se realizó la Charla virtual “Propuestas de Modificación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios” en la que se informó sobre la propuesta normativa que plantea la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, herramienta informática que tiene por finalidad mejorar la atención por parte de las empresas operadoras a los problemas de los usuarios que son reportados al OSIPTEL. Asimismo, se plantean mejoras en el acceso virtual del OSIPTEL a los Expedientes de Reclamos de las empresas operadoras; así como se plantean requisitos para las presentaciones de Apelaciones y Quejas por teléfono.

Se les envió junto con la invitación, la Resolución 118-2020-CD/OSIPTEL, así como una ayuda memoria que resume la propuesta normativa. Este tipo de actividades permite interactuar con grupos organizados vinculados a los usuarios y recibir sus consultas, sugerencias y/o comentarios a la propuesta normativa.

