

El ABC de los Reclamos en Telecomunicaciones - Módulo IV “EL ABC DE LOS RECLAMOS – MÓDULO IV: APELACIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS”

✓ El miércoles 27 de setiembre, se dictó el último Módulo IV del Curso Virtual “El ABC de los Reclamos de Usuarios”, referido al tema de apelaciones, quejas y denuncias.

✓ Se explicó a detalle, la diferencia entre el recurso de apelación, queja y denuncia, ingresando a la Guía Interactiva de Reclamos, ubicada en el Portal Web Institucional, en la que se mostró en tiempo real cada uno de estos mecanismos.

• El recurso de apelación es el mecanismo que tiene el abonado o usuario para que el Tribunal del OSIPTEL (TRASU) revise su reclamo, en caso no se encuentre de acuerdo con la respuesta de la empresa.

**RECURSO DE
APELACIÓN**



• La queja procede cuando la operadora no responde al reclamo en el plazo establecido. Esta se debe presentar ante la misma empresa prestadora del servicio, la cual tiene hasta tres días hábiles para derivarla al TRASU para que resuelva.

QUEJA



• Una denuncia procede cuando la empresa operadora no cumple con lo ordenado en resoluciones de primera o segunda instancia.

DENUNCIA



Asimismo, se explicó cómo y cuándo presentar una denuncia, así como los documentos que pueden acompañar la denuncia, el número de expediente, resolución y código de reclamo.

Se mostró el formato de denuncia, el cual puede servir de guía para presentarla y evitar cualquier omisión.



Expositores: Milagros Heredia – Analista SU / Neyda Cotrina Teatino y David Fernández - Asistentes Legales

Asociaciones que participaron:

1. Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC
2. Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO
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 Civil Más que Consumidores
6. Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados.
7. Asociación Defensora Interamericana de los Derechos - DINTERADE
8. Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP
9. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario –JMCDPCU
10. Nouvelle Défense – NV Défense
11. Elegir Perú
12. Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra – ASDECOPI
13. Asociación Vergara & Soto

PROCESO ELECTORAL VIRTUAL

ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE USUARIOS OSIPTEL 2023-2025

El 29 de setiembre, a las 9:30 a.m., se realizó el **“PROCESO DE ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE USUARIOS PARA EL PERIODO 2023- 2025”**, en la que se presentaron 25 organizaciones de las regiones priorizadas y no priorizadas, que pasaron el proceso de selección.

La difusión de la convocatoria se realizó mediante la publicación de avisos en un diario de mayor circulación a nivel nacional, afiches en las Oficinas Regionales y Centros de Orientación del OSIPTEL, se cursaron cartas de invitación a las 94 Asociaciones de Consumidores registradas en el INDECOPI, en cumplimiento al Reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, así como a las Universidades públicas y privadas, Colegios Profesionales y organizaciones sin fines de lucro.

LISTA DE POSTULANTES - REGIONES PRIORIZADAS



Entre las 25 organizaciones que participaron, 4 Asociaciones de Usuarios participaron por las regiones priorizadas y 3 por las regiones no priorizadas.

ESTAMENTO	REGIÓN	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN U ORGANIZACIÓN	REPRESENTANTE LEGAL	DNI	CANDIDATO	DNI	CORREO ELECTRÓNICO	ESTADO
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y/O ORGANIZACIONES DEL SECTOR EMPRESARIAL	AYACUCHO	ASOCIACIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS ARTESANAS INDUSTRIALES DE PERÚ - FILIAL AYACUCHO PARI	ROSA PARIONA CERVANTES	28273043	YANETT SULCA PARIONA	43270842	YANETSULCAPARIONA@GMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y/O USUARIOS	AYACUCHO	ASOCIACIONES REGIONALES DE CONSUMIDORES Y USUARIO DE AYUDA - ARECUA	CARLOS CHACCHI SOSA	28217573	NEWDY ISAAC VELARDE FLORES	200229081	VELARDENEWYISAAC@GMAIL.COM	POSTULACIÓN NO ADMITIDA
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y/O USUARIOS	LAMBAYEQUE	ASOCIACIÓN CENTRO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	VÍCTOR MIGUEL CALLEJA VELA	41089853	VÍCTOR MIGUEL CALLEJA VELA	41089853	CPCONSUMIDORPERU@GMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y/O USUARIOS	LIMA	ASOCIACIÓN PERUANA DE CONSUMIDORAS Y USUARIAS - ACONUS	ISAMU ELÍAS OKUMA JAIMES	44038657	ISAMU ELÍAS OKUMA JAIMES	44038657	ISAMU.OKUMA@PUCP.EDU.PE	POSTULACIÓN ADMITIDA
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y/O ORGANIZACIONES DEL SECTOR EMPRESARIAL	LIMA	FEDERACIÓN NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL PERÚ - FENAMYPEP	JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO	09442232	KELLY YESSENIA DE LA CRUZ FLORES	48312098	YASYE_14255@HOTMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y/O USUARIOS	LIMA	ASOCIACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO PERÚ SE INTEGRA - ASDECOPI	JULIO CESAR VASQUEZ AGUAYO DAVID VICENTE GERMAN CAMARENA	06656789	DAVID VICENTE GERMAN CAMARENA	06656789	DVGERMAN@HOTMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
UNIVERSIDAD	LIMA	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	---	---	ALAN ALBERTO RAMÍREZ GARCÍA	3110749	DPTOING@PUCP.PE	POSTULACIÓN NO ADMITIDA POR EXTEMPORÁNEA
COLEGIO PROFESIONAL	LORETO	COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ - CONSEJO DEPARTAMENTAL DE LORETO	OSCAR RICARDO CASTILLO CORTES	05336030	ALEJANDRO REATEGUI PEZO	06182363	OCASTILLO@CIP.ORG.PE	POSTULACIÓN ADMITIDA
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y/O ORGANIZACIONES DEL SECTOR EMPRESARIAL	LORETO	ASOCIACIÓN DE CONFECCIONISTAS INDUSTRIALES Y ARTESANOS DE PUNCHANA	GLASI CAIRUNA PICOTA SILVIA OLORTEGUI TORRES	00118270	---	---	SOLORTEGUITORRES@GMAIL.COM	DERECHO A VOTO ADMITIDO
COLEGIO PROFESIONAL	MOQUEGUA	ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE MOQUEGUA	LUIS DELFIN BERMEJO PERALTA	04429778	JAVIER CARLOS CHAMBI ATENCIO	04646819	JAVIER.CHAMBI25@GMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA

PROCESO ELECTORAL VIRTUAL

ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE USUARIOS OSIPTEL 2023-2025

LISTA DE POSTULANTES - REGIONES NO PRIORIZADAS

ESTAMENTO	REGIÓN	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN U ORGANIZACIÓN	REPRESENTANTE LEGAL	DNI	CANDIDATO	DNI	CORREO ELECTRÓNICO	ESTADO
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y/O ORGANIZACIONES DEL SECTOR EMPRESARIAL	ANCASH	ASOCIACIÓN DE PEQUEÑOS EXPORTADORES DEL PERÚ - FILIAL ANCASH	ELEODORO EMILIO MENDEZ LA TORRE	32405873	ELEODORO EMILIO MENDEZ LA TORRE	32405873	EEMENDEZLT@HOTMAIL.COM	POSTULACIÓN NO ADMITIDA
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y/O USUARIOS	AREQUIPA	ASOCIACIÓN EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR SAN FRANCISCO	FEDERICO JORGE CÁRDENAS QUIROZ	29327118	JENNY CHIRINOS MARROQUÍN	29728385	ADCSANFRANCISCO@HOTMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y/O USUARIOS	AREQUIPA	ASOCIACIÓN DE SERVICIO, APOYO Y ASESORÍA AL CIUDADANO CONSUMIDOR	NORBERTO ALFREDO VILLANUEVA ROBLES	23980144	---	---	NORBERTOVILLANUEVA20017@GMAIL.COM SEGINISACDELPERU@GMAIL.COM	DERECHO A VOTO ADMITIDO
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y/O ORGANIZACIONES DEL SECTOR EMPRESARIAL	AREQUIPA	ASOCIACIÓN DE PEQUEÑOS EXPORTADORES DEL PERÚ FILIAL AREQUIPA (APEX AREQUIPA)	NORBERTO ALFREDO VILLANUEVA ROBLES	23980144	JULIO CÉSAR YANA SUAÑA	41321227	JULIOCESARYANA2018@GMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y/O ORGANIZACIONES DEL SECTOR EMPRESARIAL	AREQUIPA	CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE AREQUIPA	GLOALDA SALOME GALDOS CRUZ	23375446	BROSWI GÁLVEZ VILLAFUERTE	23984678	SGALDOS@CCIAREQUIPA.ORG	POSTULACIÓN ADMITIDA
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y/O ORGANIZACIONES DEL SECTOR EMPRESARIAL	AREQUIPA	ASOCIACIÓN DE PEQUEÑOS Y MEDIANOS INDUSTRIALES DEL PERÚ FILIAL AREQUIPA	DARIO JESÚS MOLLO VALDIVIA	41583705	DARIO JESÚS MOLLO VALDIVIA	41583705	DARIOMOLLO@ACCESORA.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y/O USUARIOS	ICA	ASOCIACIÓN NACIONAL PARA LA DEFENSA Y LA EDUCACIÓN DE LOS CONSUMIDORES - ANDECO	LELLY VALEZZA BERMÚDEZ TAPIA	40857697	LUIS FELIFE SOTELO RAZZETO	45770362	ANDECOPERU.ASESORLEGAL@GMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y/O ORGANIZACIONES DEL SECTOR EMPRESARIAL	ICA	ASOCIACIÓN DE PEQUEÑOS EMPRESARIOS DE LA REGIÓN ICA - APERI	NICOLAS RODOLFO ACOSTA ARGUEDAS	21409816	ALBERTO ANTONIO NEYRA CALLE	21456983	ALBERTOANTONIONEYRA@GMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
UNIVERSIDAD	JUNÍN	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ	AMADOR GODOFREDO VILCATOMA SÁNCHEZ	19945711	PEDRO HECTOR PARCO ESPINOZA	21131877	AVILCATOMA@UNCP.EDU.PE RECTORADO@UNCP.EDU.PE	POSTULACIÓN ADMITIDA
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y/O ORGANIZACIONES DEL SECTOR EMPRESARIAL	JUNÍN	INSTITUTO CULTURAL PERUANO BRITÁNICO	ENRIQUE IVÁN IZARRA MUÑOZ	41035150	ENRIQUE IVÁN IZARRA MUÑOZ	41035150	E.IZARRA@BRITANNIA.EDU.PE e.izarra@britannia.edu.pe	POSTULACIÓN ADMITIDA
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y/O ORGANIZACIONES DEL SECTOR EMPRESARIAL	PIURA	ASOCIACIÓN DE PEQUEÑOS Y MEDIANOS INDUSTRIALES DEL PERÚ - APEMPE FILIAL SULLANA	JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO	09442232	SYLVIA MARGOT VÁSQUEZ BECERRA	03496188	SOLDELNORTEPERU@GMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y/O USUARIOS	PUNO	JEAN MONNET CENTRO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO	WINDY LUZBETMI ARAUJO LUPACA	46377677	WINDY LUZBETMI ARAUJO LUPACA	46377677	JEANMONNET.CDPCU@GMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
COLEGIO PROFESIONAL	PUNO	COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO	AMPARO PÉREZ EXCELMES	01340923	AMPARO PÉREZ EXCELMES	01340923	SUBCCPPUNO@GMAIL.COM	POSTULACIÓN ADMITIDA
UNIVERSIDAD	TACNA	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA	ELMER MARCIAL LIMACHE SANDOVAL	06094414	DELIA YOLANDA MAMANI HUANCA	00413734	PROCONSU@HOTMAIL.COM SECVRIN@UPT.EDU.PE	POSTULACIÓN ADMITIDA
COLEGIO PROFESIONAL	TACNA	COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ - CONSEJO DEPARTAMENTAL DE TACNA	ALEJANDRO DANTE QUENAYA VIACAVA	00406815	JIMMY ANTONIO MEDINA CAVERO	70494383	MESADEPARTES@CIPTACNA.ORG.PE	POSTULACIÓN ADMITIDA

PROCESO ELECTORAL VIRTUAL

ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE USUARIOS OSIPTEL 2023-2025

✓ Previo a la votación, el viernes 22 de setiembre se realizó un ensayo de votación virtual con todos los participantes, a fin de que se familiarizaran y no tuvieran inconvenientes el día de la votación.

✓ La votación se realizó de forma virtual el 29 de setiembre y no se presentaron inconvenientes, saliendo el siguiente resultado:



AREQUIPA

Julio César Yana Suaña
Asociación de Pequeños Exportadores
del Perú - filial Arequipa (APEX
AREQUIPA)



LIMA

Kelly Yessenia de la Cruz Flores
Federación Nacional de Micro y Pequeña
Empresa del Perú - FENAMYPEP



AYACUCHO

Yanett Sulca Pariona
Asociación de Pequeñas y Medianas
Artesanas Industriales de Perú – filial
Ayacucho PARI



LORETO

Alejandro Reategui Pezo
Colegio de Ingenieros del Perú - Consejo
Departamental de Loreto



MOQUEGUA

Sylvia Margot Vásquez Becerra
Asociación de Pequeños y Medianos
Industriales del Perú - APEMIPE filial
Sullana



ICA

Alberto Antonio Neyra Calle
Asociación de Pequeños Empresarios de
la Región Ica - APERI



MOQUEGUA

Javier Carlos Chambi Atencio
Ilustre Colegio de Abogados de
Moquegua