

NOTA DE PRENSA. N.º 31-2024

Día del Consumidor: Estos son los 10 derechos que todo usuario de telecomunicaciones debe conocer, aprender y defender

- Los derechos fundamentales de los usuarios de telecomunicaciones se encuentran disponibles en castellano, quechua, aimara, shipibo-konibo, ashaninka, kichwa y awajún.

¿Sabías que los usuarios cuentan con derechos fundamentales que deben conocer antes, durante y después de la contratación de sus servicios de telefonía fija, móvil, televisión de paga o internet? En el **Día Mundial de los Derechos del Consumidor**, que se celebra hoy viernes 15 de marzo, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) destacó la importancia de que se conozcan, aprendan y defiendan estos derechos.

En total, son diez derechos fundamentales, que se pueden revisar a través de la página oficial del OSIPTEL (<https://www.gob.pe/34527-los-10-derechos-de-los-usuarios-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-en-castellano-y-lenguas-originarias>) y se encuentran disponibles en castellano y otras lenguas originarias, como quechua, aimara, shipibo-konibo, ashaninka, kichwa y awajún.

Tres de los principales derechos son **elegir libremente el servicio, plan o promoción que más les conviene; recibir el contrato de servicio, y contar con un servicio ininterrumpido y de calidad**. En caso los usuarios cuenten con problemas con sus servicios, también tienen derecho a **presentar un reclamo ante su empresa operadora y a recibir un código para hacer seguimiento del caso**.

Antes, durante y después de contratar un servicio, además, tienen **derecho a solicitar información clara, detallada y actualizada, y a recibir electrónicamente un recibo de pago** con el detalle del plan contratado. Si desean el recibo físico, pueden solicitarlo a su empresa operadora.

Otro de los derechos fundamentales es **la portabilidad numérica**, que consiste cambiar de empresa operadora, manteniendo el número del teléfono o móvil; y la **baja del servicio**, solicitud por la cual se puede dar por terminado el servicio contratado cuando uno lo desee, sin ningún condicionamiento, sustentaciones ni explicaciones.

En caso de pérdida o robo, los usuarios tienen **derecho a bloquear su equipo y a suspender el servicio**.

Asimismo, los usuarios **tienen derecho a solicitar la suspensión temporal de su servicio**, sean individuales o empaquetados (dúos o tríos, por ejemplo), desde 15 días hasta por dos meses en un año, y durante ese periodo la operadora no deberá cobrar por el servicio.

Actividades por Día del Consumidor

En el marco de las celebraciones por el Día del Consumidor, fecha en la que se conmemora los derechos que asisten a todas las personas como usuarios y consumidores, desde el 16 de

febrero, el OSIPTEL viene realizando una diversidad de actividades que buscan empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en diferentes regiones del Perú, como Ucayali, Loreto, Cajamarca, Lambayeque, Junín, Amazonas, Madre de Dios, San Martín, Puno y Tacna.

Las actividades continuarán hasta el 25 de marzo. En el programa se incluyen desde ferias, talleres, charlas, jornadas informativas, capacitaciones hasta una audiencia pública, desarrolladas muchas de ellas en plazas, parques y auditorios, en conjunto con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Energía y Minería (Osinergmin), la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), entre otras entidades.

Durante estos espacios, el OSIPTEL se encuentra informando y orientando a los usuarios sobre temas, como requisitos para contratación de servicios, los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, uso de aplicativos de autogestión de las empresas operadoras y recomendaciones ante el robo de equipos móviles.

Lima, 15 de marzo de 2024