

A vertical strip on the left side of the slide containing four small images: a person sitting, a satellite dish, a colorful abstract light pattern, and a person at a computer workstation.

# **OSIPTEL y la Protección de los Derechos de los Usuarios**

**Eco. Gonzalo Ruíz Díaz**

**Presidente del Consejo Directivo  
OSIPTEL**

**Ayacucho, enero de 2013**

## ¿Por qué se puede reclamar?

- ✓ Facturación o Cobro.
- ✓ Instalación o activación.
- ✓ Traslado.
- ✓ Suspensión o corte.
- ✓ Calidad e idoneidad del servicio.
- ✓ Falta de entrega del recibo o de la copia solicitada.
- ✓ Incumplimiento de las devoluciones dispuestas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General del OSIPTEL a favor de los usuarios.
- ✓ Tarjetas de pago físicas o virtuales.

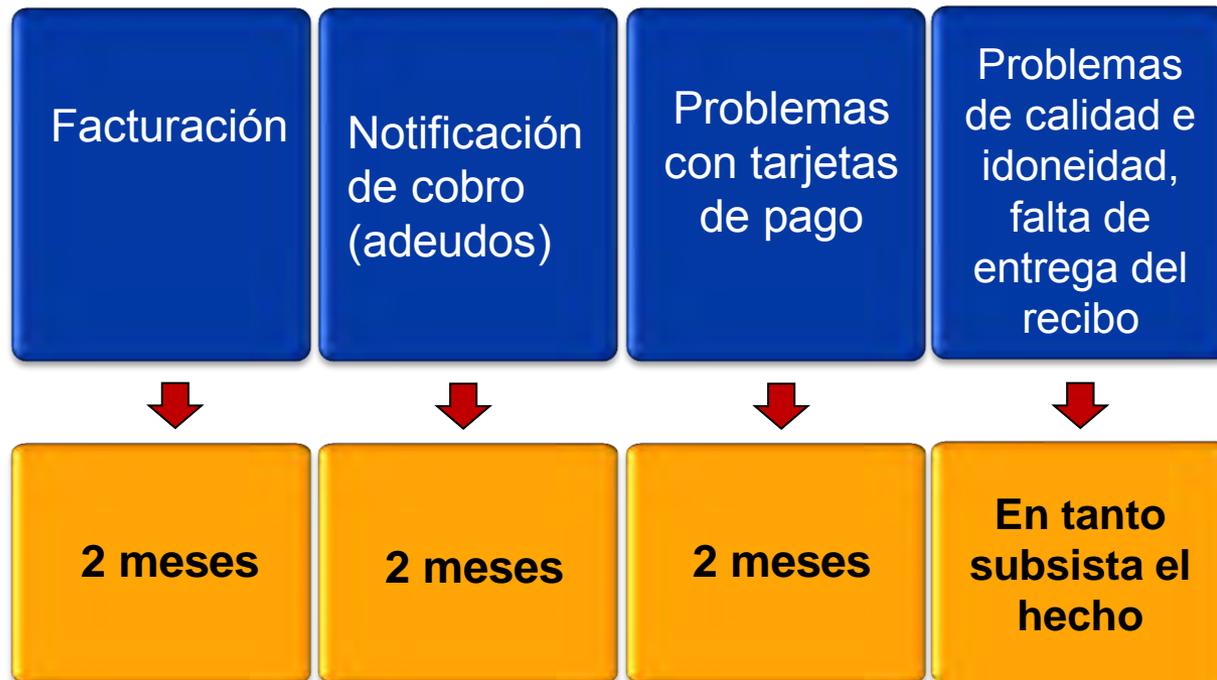


## ¿Por qué se puede reclamar?



- ✓ Negativa de la empresa a contratar un servicio.
- ✓ Negativa de la empresa de telefonía fija a aceptar la migración que se hubiera solicitado o cuando no hubiera efectuado la migración en el plazo establecido por el OSIPTEL.
- ✓ Negativa de la empresa a aceptar la solicitud por cambio de número telefónico o cuando la empresa no implementa la locución hablada.
- ✓ Otras materias que señale el Consejo Directivo.

## ¿Cuanto tiempo tengo para reclamar?



# Procedimiento de Reclamos

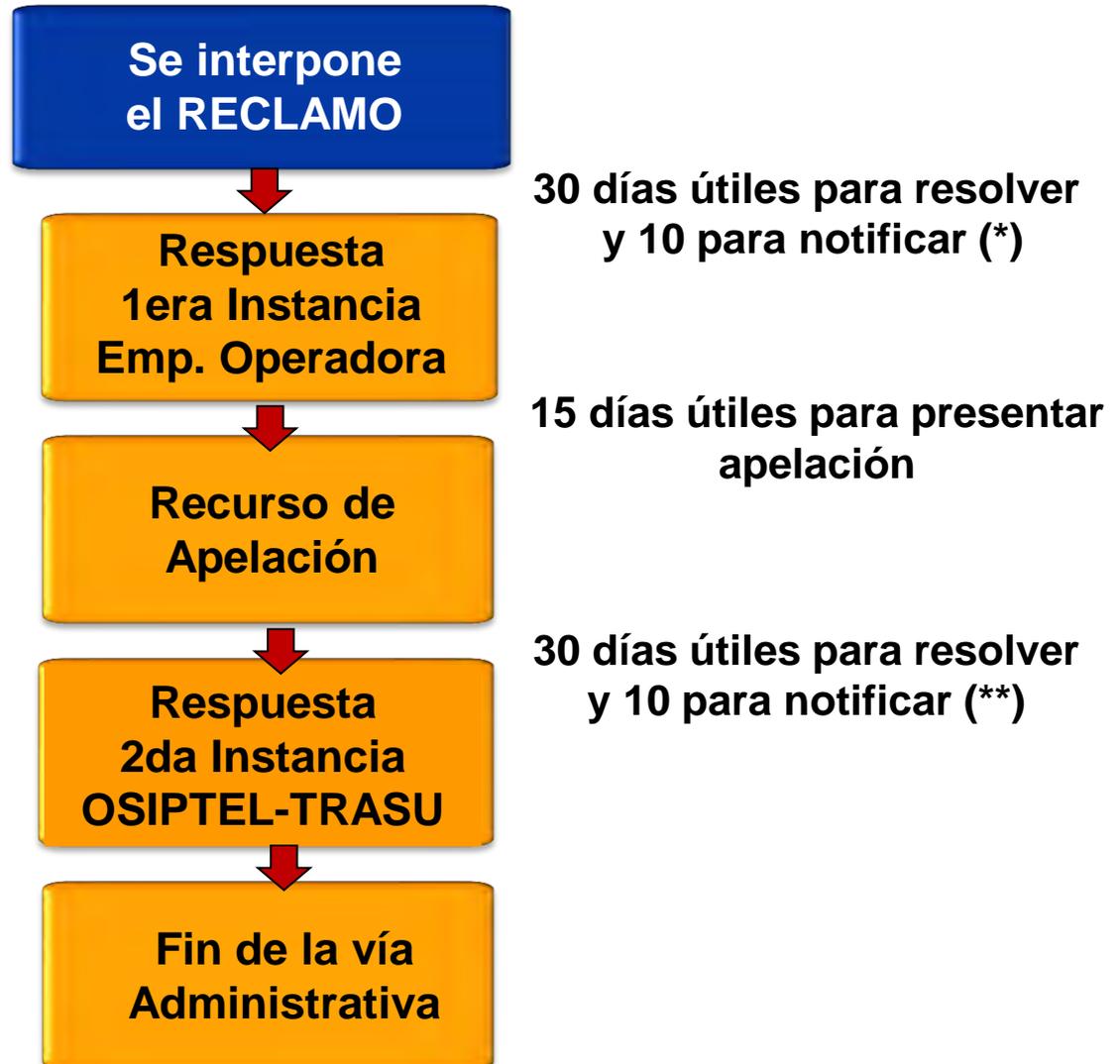
## ¿Que pasos se deben seguir?

(\*)

- Reclamos por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago: 15 días útiles para resolver.
- Reclamos por falta de entrega de recibo: 3 días útiles para resolver.

(\*\*)

- Apelaciones por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago o por falta de entrega de recibo: 15 días útiles para resolver.



# Instancias del Proceso

- ✓ El reclamo se presenta ante la Empresa Operadora, que actúa como primera instancia en el proceso.



- ✓ Si el reclamante no está de acuerdo con lo resuelto por la empresa, puede presentar un recurso de apelación a la empresa operadora.
- ✓ La empresa operadora envía el expediente al TRASU del OSIPTEL, que actúa como segunda y última instancia del procedimiento administrativo.

## Orientaciones realizadas por el OSIPTEL en Ayacucho

Oficina de Ayacucho	2010	2011	2012	2013 (*)
Personal	456	997	1,122	132
Jornadas (personal)	11,776	24,399	24,354	2,415
Telefónica	150	77	36	2
Charlas (Asistentes)	11,429	17,096	19,330	0
Escrita (carta)	1	2	0	0
Web (formulario)	0	2	10	0
Correo Electrónico (e-mail)	7	2	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>23,819</b>	<b>42,575</b>	<b>20,149</b>	<b>2,549</b>

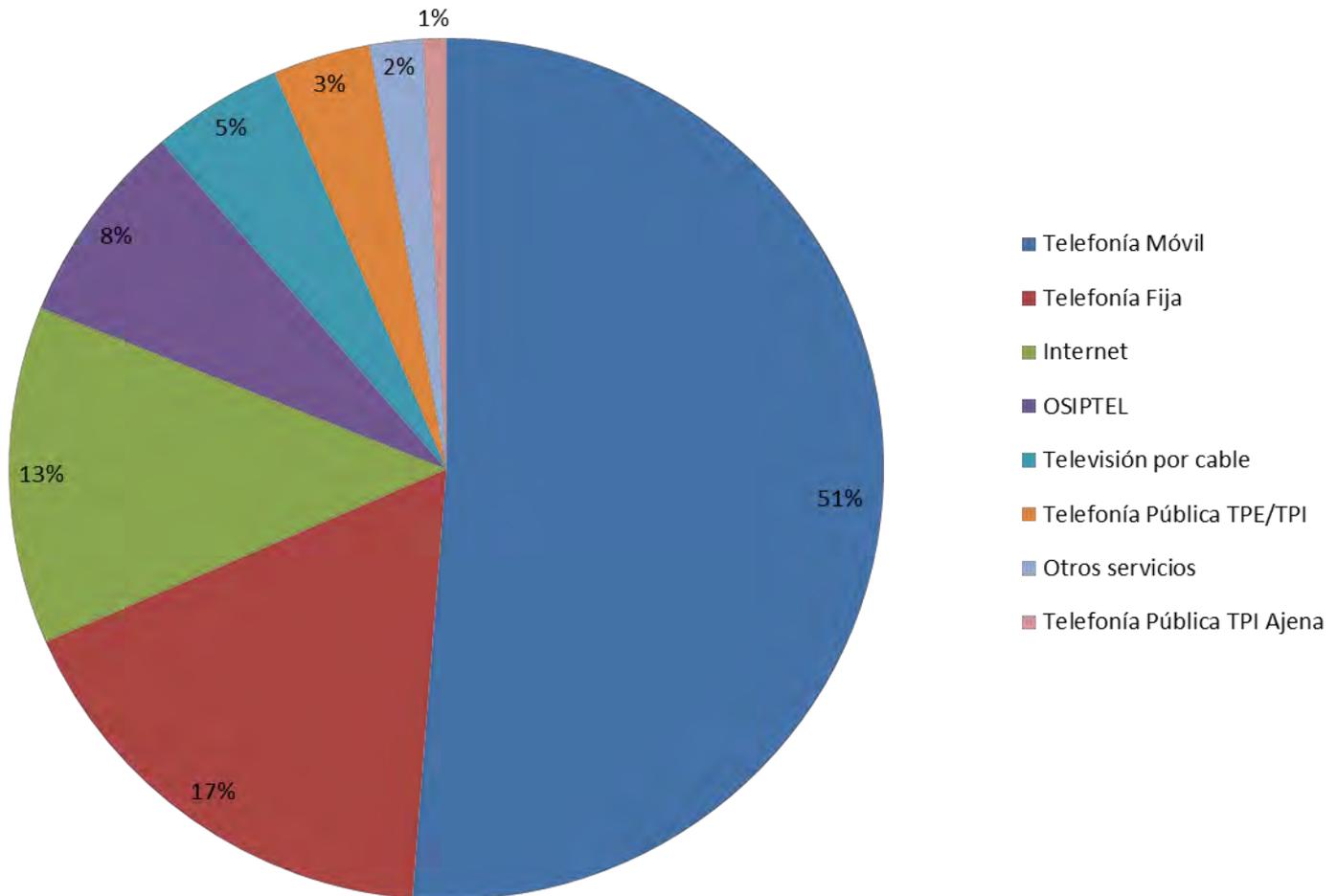
(\*) Información del ATUS al 30/01/2013 09:57 a.m.

## Atenciones realizadas por el OSIPTEL en Ayacucho

Región	2011	2012	Enero 2013
Ayacucho	42575	44853	2542

Fuente: OSIPTEL .

# Orientaciones realizadas por el OSIPTEL en Ayacucho en el 2012 por tema



# Derechos Fundamentales

## de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

Todas las personas que utilizamos los servicios de telefonía fija, móvil, televisión por cable e internet, tenemos derecho a:



**1** Solicitar y recibir **información clara**, oportuna, detallada y actualizada.



**2** Recibir un **servicio de calidad**.



**3** Recibir el **contrato del servicio**.



**4** Pagar sólo por los **servicios que han sido contratados** y expresamente aceptados.



**5** Exigir un **código de reclamo**.

**6** **Dejar de pagar** el monto que es materia de reclamo en una factura.



**7** Requerir el **detalle de las llamadas entrantes**.



**8** Cambiar de empresa de telefonía y **mantener el número**.



**9** **Suspender** temporalmente el servicio.



**10** **Dar por terminado el contrato** del servicio, sin condiciones o pago alguno, salvo que se haya pactado un periodo mínimo de permanencia.



Información Institucional

Transparencia

Sector Telecomunicaciones

Normas y Regulaciones

Supervisiones y Sanciones

Procedimiento de Reclamos

Solución de Controversias

TUPA

Oportunidades Laborales

Consejo de Usuarios

Campañas de Comunicación

Curso de Extensión



### Agenda de Actividades

Octubre 2012						
L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

### Vínculos de Interés



OSIPTEL



**NUESTRAS OFICINAS**  
LIMA Y PROVINCIAS



**ORIENTACIÓN**  
A USUARIOS



**INFORMACIÓN**  
A EMPRESAS



**ESTADÍSTICAS**  
PUBLICACIONES Y



**TELECOMUNICACIONES**  
EN EL SECTOR RURAL



**SERVICIOS EN LÍNEA**  
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TARIFAS

### Sala de Prensa

**OSIPTEL escuchó los reclamos de telecomunicaciones de la población ...**

El presidente del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), Gonzalo Ruiz Díaz, se reunió hoy con los usuarios de Ayacucho pa...



- Notas de Prensa
- Protección al denunciante
- Boletín Electrónico
- Procedimiento de reclamos

### Novedades



**Telecomunicaciones**  
26/09/2012  
[Inscríbete aquí](#)  
[Más información](#)

### Indicadores del Servicio

- Sistema de Control Interno
- Código de Ética
- Acceso a la Información
- Libro de Reclamaciones