

A vertical strip on the left side of the slide containing five small images: a person sitting, a satellite dish, a colorful abstract light pattern, a person at a computer, and a blue grid with symbols.

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.

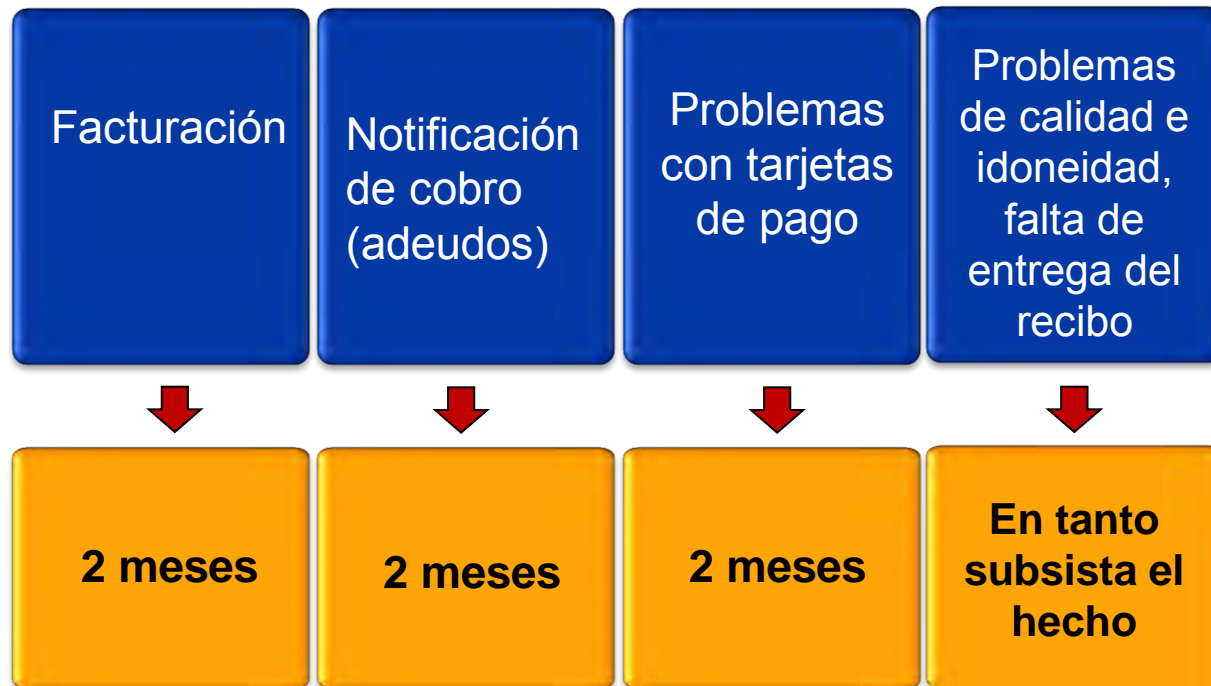


¿Por qué se puede reclamar?



- ✓ 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

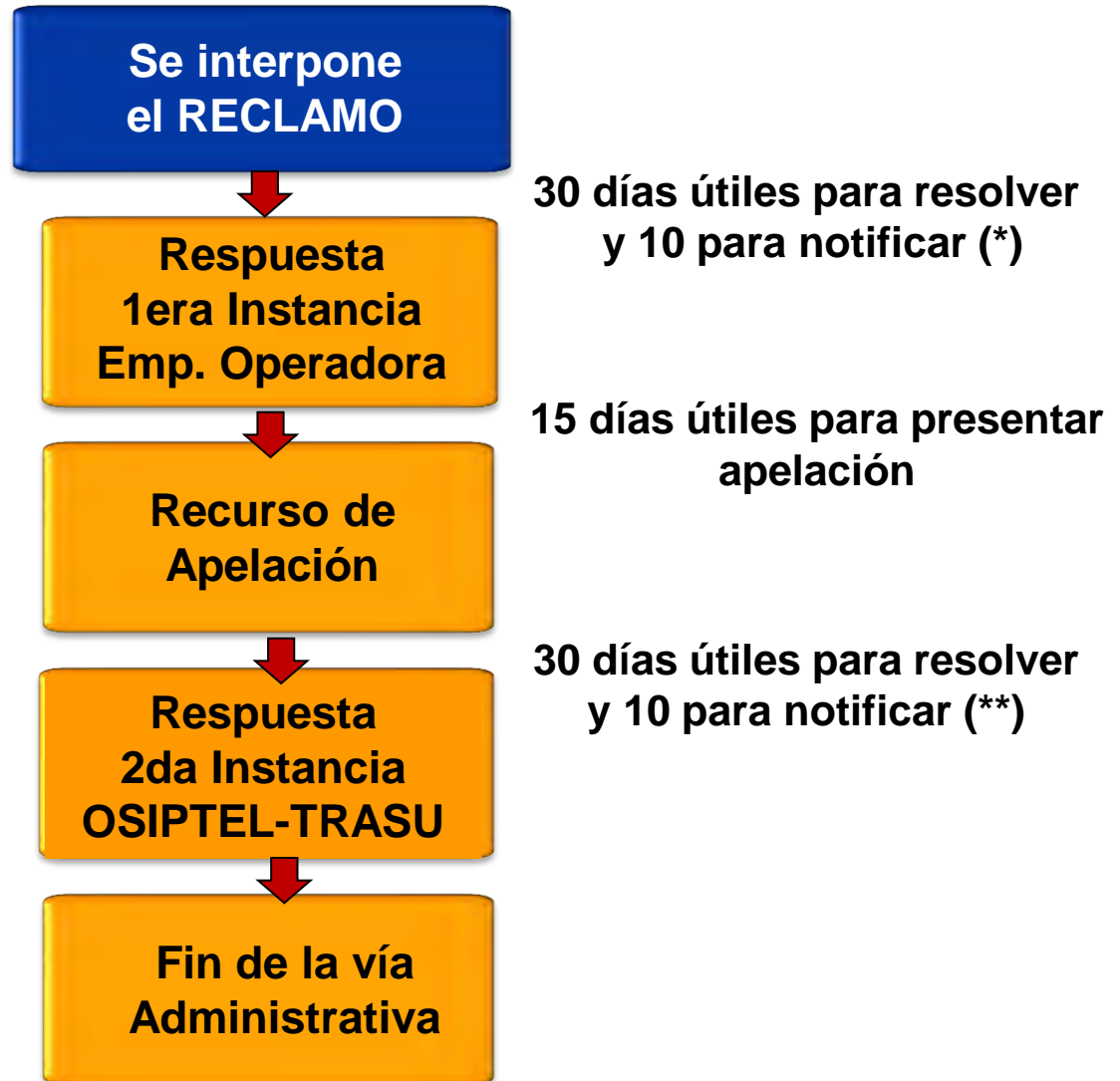
¿Que pasos se deben seguir?

(*)

- 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 OSIPI TEL, 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
TOTAL	23,819	42,575	20,149	2,549

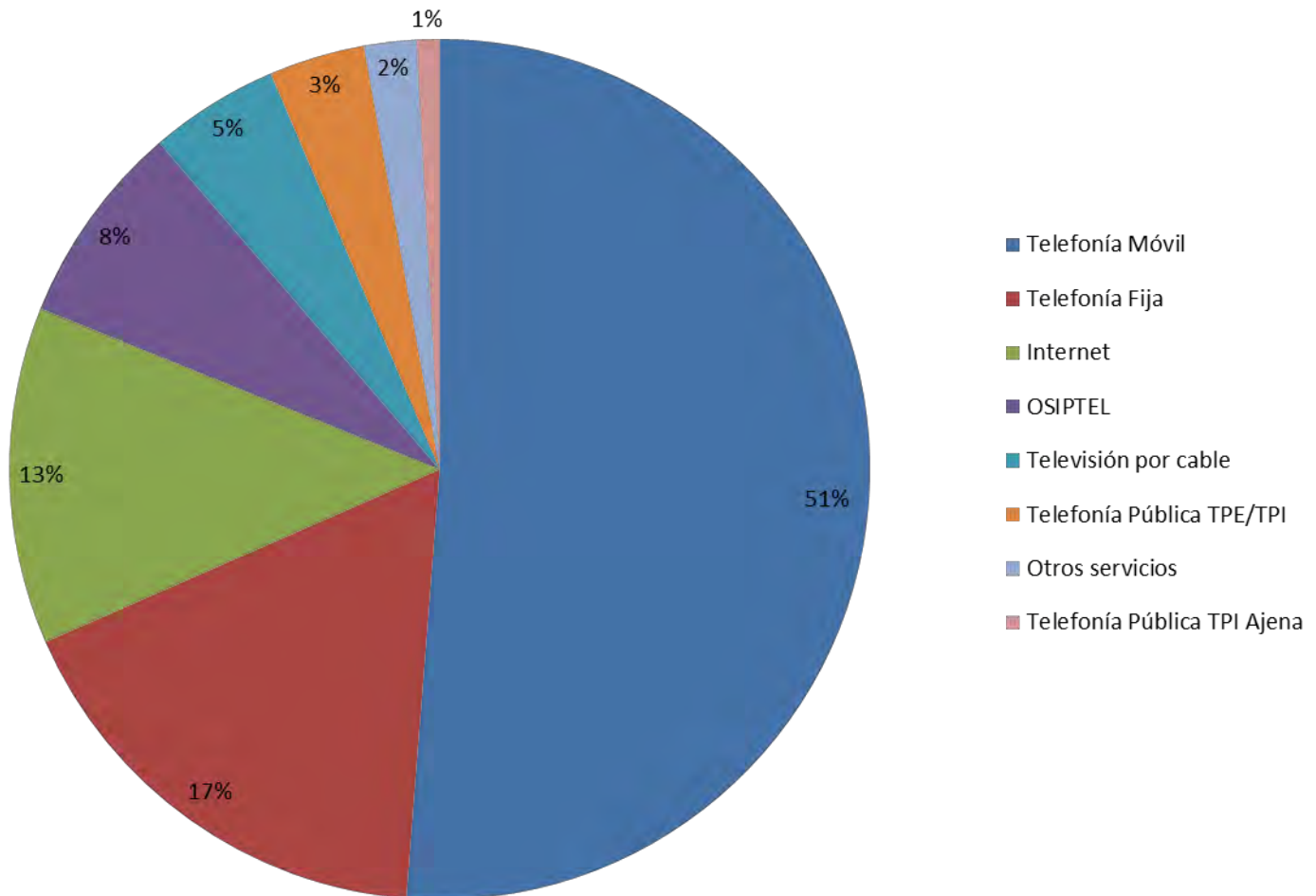
(*) Información del ATUS al 30/01/2013 09:57 a.m.

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

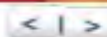


SERVICIOS EN LÍNEA
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TARIFAS

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
- Boletín Electrónico
- Protección al denunciante
- Procedimiento de reclamos

Novedades



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

Indicadores del Servicio

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