



Derechos Fundamentales de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones

Gonzalo Ruiz Díaz
Presidente del Consejo Directivo
OSIPTEL

¿Cómo el OSIPTEL tramita las orientaciones y reclamos?



USUARIOS

CONSULTAS / ORIENTACIONES

- Consultas de usuarios por servicios
- Ranking de las empresas operadoras cuyos servicios fueron consultados

RECLAMOS

- Reclamos presentados ante el OSIPTEL

Expedientes resueltos por empresas:
Apelaciones / Quejas

Expedientes resueltos por servicio

CONSULTAS y ORIENTACIONES

CONSULTAS DE USUARIOS AL OSIPTEL - POR TIPO DE SERVICIO -

Periodo: del 01 Dic. 2011 al 30 nov. 2012

SERVICIO	TOTAL	Porcentajes
Telefonía Fija	27744	36.6
Telefonía Móvil	21541	28.4
Internet	8808	11.6
Televisión por cable	5486	7.2
Servicios Empaquetados	1657	2.2
Telefonía Pública	1424	1.9
Tarjetas de Pago	176	0.2
Arrendamiento de Circuitos	45	0.1
OSIPTEL	7668	10.1
Otros servicios	1062	1.4
Llamadas de juego/vicio	251	0.3
	75862	100.0

RANKING DE LAS EMPRESAS CUYOS SERVICIOS FUERON MÁS CONSULTADOS

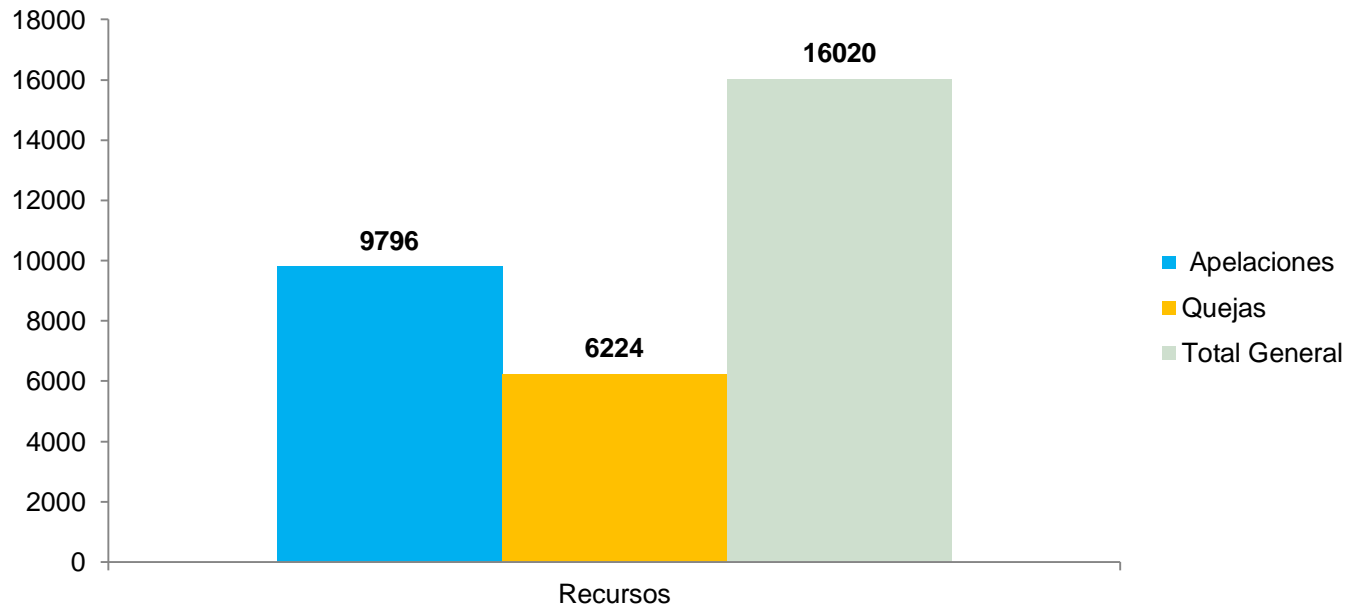
Periodo: del 01 nov. 2011 al 30 nov. 2012

EMPRESA	TOTAL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	29335
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	15341
TELEFÓNICA MÓVILES S.A	12555
AMERICATEL PERÚ S.A.	3884
TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C	3110
NETLINE PERU SOCIEDAD ANONIMA	1541
NEXTEL DEL PERÚ S.A.	1068
DIRECTV PERU S.R.L	445
CONVERGIA PERU S.A.	424

Fuente: ATUS

RECLAMOS DE LOS USUARIOS

EXPEDIENTES RESUELTOS POR EL TRASU Ene. 2012 a Nov. 2012

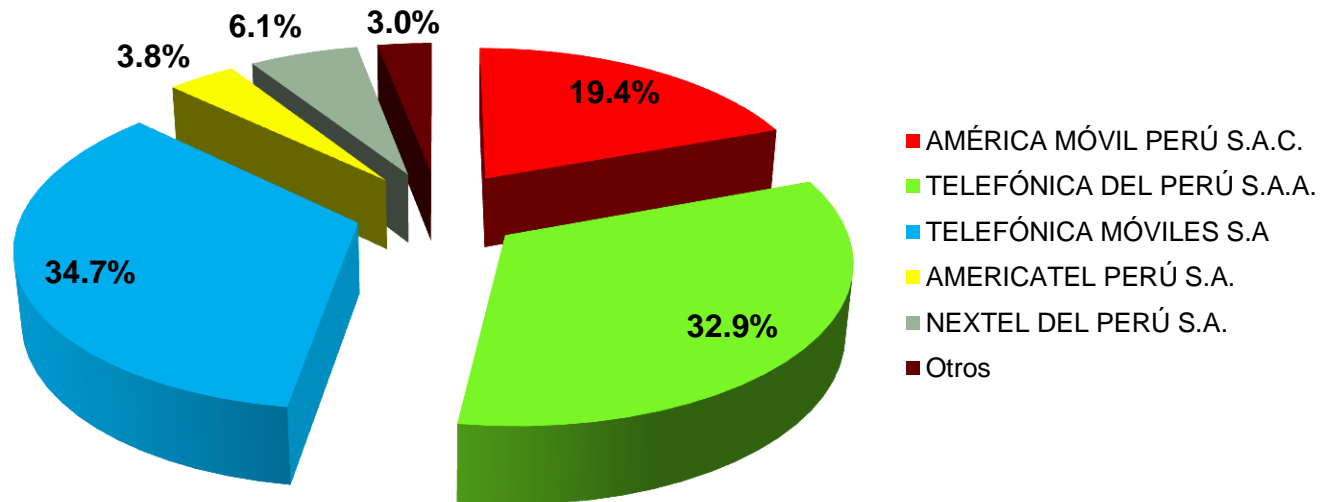


Apelación: Impugnación a la Resolución de 1ra. Instancia

Queja: Infracción a las normas de procedimiento

EXPEDIENTES RESUELTOS POR EMPRESA

Ene 2012 a Nov. 2012



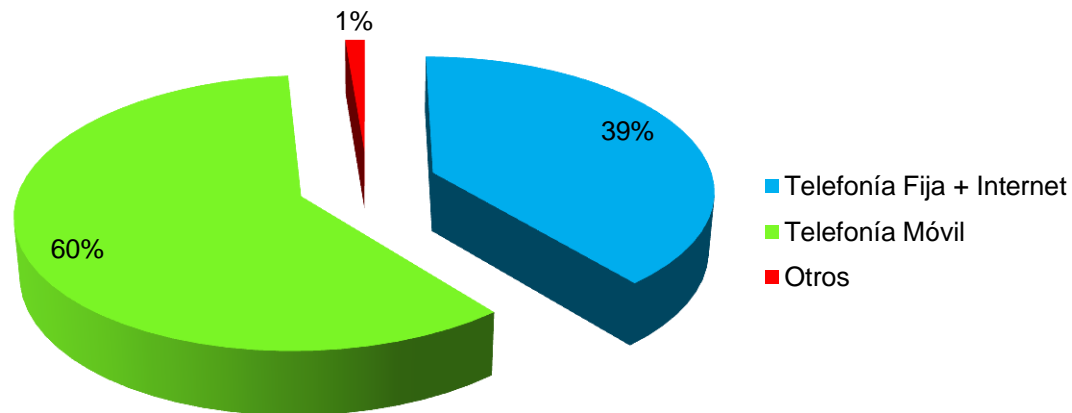
Total 16020

América Móvil Perú S.A.C. (Claro) considera el número de apelaciones y quejas de Telmex Perú S.A. hasta mayo del 2012. (Fecha de la fusión de ambas empresas)

EXPEDIENTES RESUELTOS POR SERVICIO

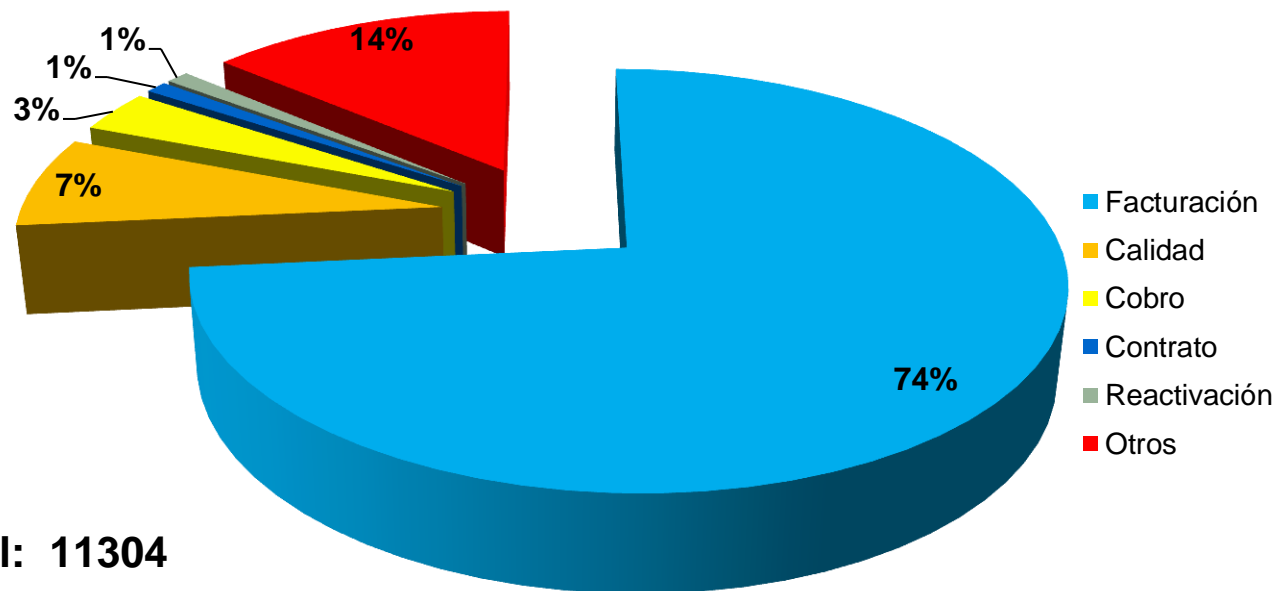
Ene 2012 a Nov 2012

apelaciones + quejas



Total 16020

APELACIONES RESUELTAS POR TEMA



Fuente: ST

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.



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

En todo momento, antes de la contratación y durante la provisión del servicio, para elegir libremente los planes y promociones más convenientes.

Las empresas tienen la obligación de contar con un servicio de información y asistencia al que los abonados pueden comunicarse para realizar consultas o pedidos.

2 Recibir un **servicio de calidad**.

La empresa está obligada a brindar un servicio ininterrumpido y que cumpla con los requisitos de calidad establecidos.

En caso de interrupción del servicio bajo responsabilidad de la empresa operadora, ésta no podrá efectuar cobros por el período de duración de la interrupción, debiendo devolver los montos que corresponda en los casos en los que el servicio se haya pagado en forma adelantada.



3

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

Sea cual fuese la forma en que se contrata el servicio, la empresa está obligada a entregar una copia del contrato celebrado y sus anexos.

En caso de pérdida de la copia del contrato, el abonado puede solicitar el acceso al original de su contrato, así como una nueva copia.

4

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

La empresa debe cobrar únicamente por los servicios efectivamente prestados y que hayan sido solicitados.

Existe además una lista precisa de conceptos que pueden ser facturados por las empresas operadoras, encontrándose prohibida la inclusión de conceptos adicionales.

Por ejemplo, en ningún caso, la empresa operadora facturará en el recibo cobros por concepto de gastos de cobranza, penalidades o cobros de similar naturaleza.



5 Exigir un código de reclamo.

Sin condicionamiento al pago previo. La empresa está obligada a recibir y atender el reclamo del usuario, así como a entregar una constancia del mismo.

Para tal efecto se ha establecido un procedimiento específico, el mismo que cuenta con diversas garantías (v. g. plazos, recursos e instancias) que permiten una efectiva atención de los reclamos interpuestos por abonados y usuarios.

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

La empresa debe permitir al usuario el pago de la parte no reclamada.

El pago del monto reclamado queda en suspenso hasta que se resuelva el reclamo respectivo, garantizando así que en los casos en los que se dé la razón al usuario, estos no tengan que realizar mayores trámites para solicitar la devolución del monto indebidamente cobrado.



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

Debiendo contener el número llamante, la fecha, la hora de inicio y duración de la comunicación.

Sólo el abonado podrá realizar la solicitud del detalle de llamadas entrantes, dado lo sensible de esta información.

La empresa operadora podrá entregar esta información, según indique el abonado, en la propia oficina de la empresa, o en el domicilio del abonado.

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

Manteniéndose el número telefónico móvil.

Este derecho además de garantizar que el usuario no vea limitada su decisión de cambiarse de operador, busca fomentar la competencia entre las empresas operadoras a través de la oferta de nuevos servicios y promociones.



9 **Suspender**
temporalmente
el servicio.

Por un periodo de hasta 2 meses. La empresa no podrá cobrar por el servicio durante dicho periodo.

De este modo se busca proteger a los abonados que no puedan afrontar el pago de sus servicios por situaciones pasajeras, sin que por ello deban dar de baja sus servicios.

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

Sin condicionamiento al pago previo de las deudas pendientes, utilizando cualquiera de los canales que existen para contratar el servicio.

La terminación del contrato se produce únicamente en aplicación de las causales previamente establecidas.

La empresa operadora está prohibida de dar por terminado el contrato por causales distintas, a diferencia del abonado que puede dar de baja el servicio sin expresión de causa.

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

SEÑAL
OSIPTEL

Agenda de Actividades

≤ Diciembre 2012 ≥

L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16



TE INFORMA



NUESTRAS OFICINAS
LIMA Y PROVINCIAS



ORIENTACIÓN
A USUARIOS



INFORMACIÓN
A EMPRESAS



ESTADÍSTICAS



TELECOMUNICACIONES
EN EL SECTOR RURAL



SERVICIOS EN LÍNEA
CONSULTA DE DEUDAS

Sala de Prensa 4

**OSIPTEL PROHÍBE EL USO DEL
TÉRMINO 4G A EMPRESAS
OPERADORAS DE TEL...**

El Organismo Supervisor de la
Inversión Privada en
Telecomunicaciones-OSIPTEL, cumple



Novedades

**En caso de TERREMOTO o
DESASTRES NATURALES**



Seguridad Ciudadana en