

«PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS»

El pasado 21 de abril, a las 4:00 p.m., vía la plataforma Microsoft Teams se realizó la Charla Virtual “Propuesta de Modificación del Reglamento de Reclamos” que tiene como objetivo optimizar los procedimientos de reclamos, evitando que se generen trámites innecesarios y se pierda tiempo; asimismo afina las definiciones y la clasificación de las materias en reclamo, obliga a que se mantenga informado al usuario sobre las distintas etapas del proceso que decida iniciar, y adicionalmente revisa y ordena el procesamiento de los reclamos, apelaciones y quejas registradas por los operadores, entre otros. (Resolución de Consejo Directivo N°00052-2021-CD/OSIPTEL)



Proyecto de norma que modifica el reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y el texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

(Resolución de Consejo Directivo N°052-2021-CD/OSIPTEL)

CHARLA VIRTUAL – ASOCIACIONES DE USUARIOS 21.04.2021 (Participaron 11 Asociaciones)



Expositora: Matilde González – Coordinadora Legal - DAPU

MÁS INFORMACIÓN AL USUARIO



N°	Temas	Qué se busca?
1.	Mejor definición de las materias reclamables	Enfatizar el problema real del usuario
2.	Mayor información al usuario	Mantener informado al usuario en las etapas importantes del proceso
3.	Nuevos formularios de reclamos, apelaciones y quejas	Contar con el detalle para poder
4.	Guía de presentación de reclamos	
5.	Información de cumplimiento SAR, SARA, Resolución del TRASU y SAP	
6.	Registro Único de Reclamos	

MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS



N°	Temas	Qué se busca?
1.	No inicio de quejas sin sustento	Evitar que el usuario inicie procedimientos cuyo resultado será desfavorable
2.	No elevación de quejas y apelaciones en los que aplicó SAP o SARA	Evitar la dilación del procedimiento y lograr que el usuario obtenga una solución oportuna
3.	Reducción de plazos de presentación de reclamos (facturación y cobro) y devoluciones	Contar con un proceso más ágil y claro
4.	Presentación de reclamos, apelaciones y quejas por aplicativo	Contar con el detalle para este nuevo canal
5.	Encauzamiento	Evitar la dilación del procedimiento y que la solicitud del usuario sea atendida
6.	Condiciones adicionales para la presentación de reclamos por teléfono	Contar con la conformidad del usuario respecto de lo registrado por el asesor telefónico
7.	Habilitación de medios digitales para comunicaciones del usuario al TRASU y elevación de Expedientes digitales	Promover la utilización de medios digitales