

El viernes 27 de agosto, se realizó el **Conversatorio Virtual con el Presidente** en el que se presentó el **“Balance y Agenda Pendiente del OSIPTEL – I Semestre”**, mediante el cual se dio a conocer a) la evolución del sector de telecomunicaciones, b) las medidas y acciones en favor de los usuarios, c) las nuevas medidas en favor de los usuarios y d) las acciones de atención e información a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En lo que respecta a las medidas y acciones en favor a los usuarios, se presentó:

- ✓ Los Contratos Cortos por Servicio en Castellano.
- ✓ Los Contratos Cortos por Servicio en Quechua.
- ✓ Los Contratos Cortos por Servicio en Lenguas Originarias (quechua, aimara, asháninka y shipibo-konibo).
- ✓ Implementación de aplicativos web y móvil para que los usuarios autogestionen sus servicios.
- ✓ Información para los usuarios en la página web de las operadoras.
- ✓ Seguimiento de bajas y migraciones.
- ✓ Determinación proveedor importante en mercado de Tv de paga.
- ✓ Riesgos de la venta ambulatoria de servicios, en el que las empresas operadoras presentaron una denuncia ante el INDECOPI por barreras burocráticas.
- ✓ Ranking de desempeño de la atención de reclamos de las empresas operadoras.
- ✓ Ranking de la calidad de atención al usuario de las empresa operadoras.
- ✓ Resultados del estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario y sobre el nivel de conocimientos de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones 2020.
- ✓ Entre otros.



NUEVOS FORMULARIOS DE RECLAMO

Permitirán a las empresas y al OSIPTEL contar con información adecuada para resolver



✓ El usuario podrá precisar con mayor detalle su reclamo.

✓ Incluye la información mínima para que el operador y el TRASU puedan resolver el reclamo.

✓ Busca evitar ambigüedad o dificultad por el usuario.

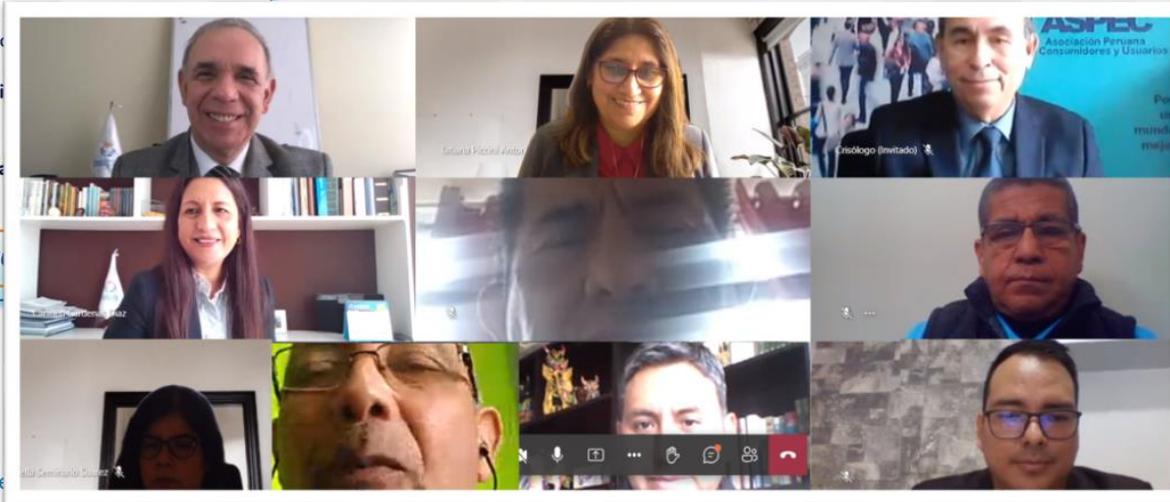
✓ Se prioriza el uso de "Formulario de Reclamo Empresa".

 I Semestre 2021

ASOCIACIONES QUE PARTICIPARON

1. Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCODEJ
2. Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO
3. Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA
4. Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC
5. Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ
6. Asociación Civil Más que Consumidores
7. Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ
8. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDCPU
9. Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana
10. Nouvelle Défense – NV Défense
11. ASOCIACIÓN REGIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE AYUDA (ARECUA)
12. ASOCIACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO PERÚ SE INTEGRA - ASDECOPI

TRABAJO EN CONJUNTO CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS:
27.08.2021
"BALANCE Y AGENDA PENDIENTE DEL OSIPTEL - I SEMESTRE"



Expositores:

Rafael Muenta Schwarz – Presidente

Tatiana Piccini Antón - Directora de Atención y Protección del Usuario