

## «CÓMO AUTOGESTIONAR LOS PRINCIPALES TRÁMITES DE TUS SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS APLICATIVOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS»

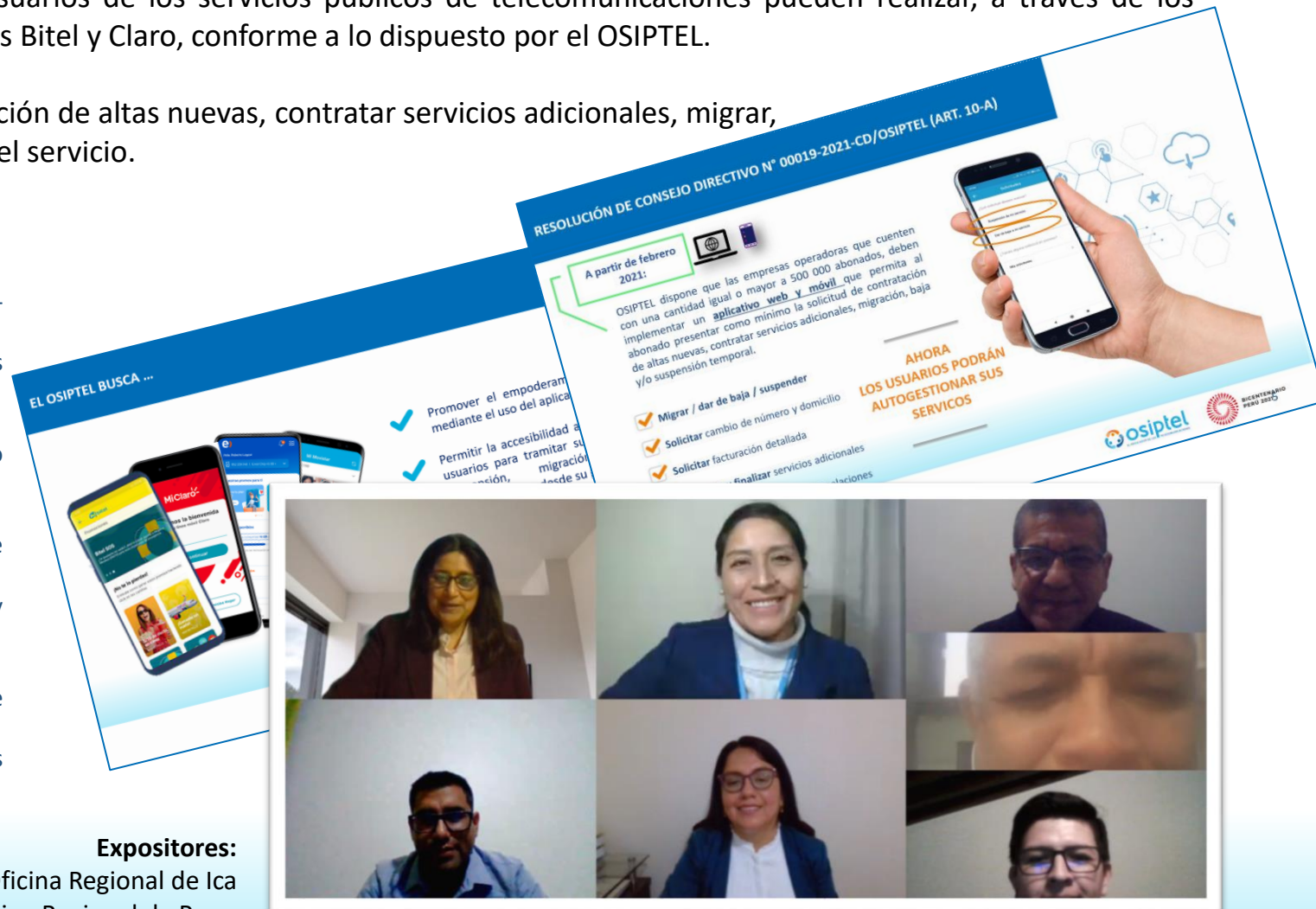
1

El lunes 22 de noviembre, se realizó el taller de capacitación **“Cómo auto-gestionar los principales trámites de tus servicios a través de los aplicativos de las empresas operadoras”**, dirigido a las Asociaciones de Usuarios, en la que se mostró en tiempo real, las diversas gestiones que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden realizar, a través de los aplicativos web y móvil de las empresas Bitel y Claro, conforme a lo dispuesto por el OSIPTel.

Se demostró cómo solicitar la contratación de altas nuevas, contratar servicios adicionales, migrar, dar de baja y/o suspensión temporal del servicio.

Participaron 11 miembros de 10 asociaciones de usuarios:

1. Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC
2. Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO
3. Instituto Proyecto Solidaridad Global
4. Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ
5. Asociación Civil Más que Consumidores
6. Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC
7. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU
8. Nouvelle Défense – NV Défense
9. Asociación de la defensoría del consumidor y usuario Perú se integra - ASDECOPI
10. Frente de Defensa de la Competencia y Protección de los Consumidores y Empresarios del Perú – FDECEP



**Expositores:**

Alexander Trillo – Jefe de la Oficina Regional de Ica  
Eugenia Uria – Jefa de la Oficina Regional de Puno

## “NUEVAS TENDENCIAS DIGITALES Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR”

El Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario – Jean Monnet de Puno, presidida por la **Dra. Windy Araujo Lupaca**, realizó **IV Simposio Anual**, denominado **“NUEVAS TENDENCIAS DIGITALES Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR”**, en el marco del proyecto de educación al consumidor CÁTEDRA JEAN MONNET, vía Plataforma Virtual Google Meet y Facebook Live. Cabe indicar que nuestra compañera Sra. Eugenia Uria Lipa - Jefa de la Oficina Regional de Puno, presentó el tema **“Digitalización de los Servicios del OSIPTEL y la utilización de las Apps Móviles y Páginas Web”**, en el que dio a conocer el marco normativo y funciones del OSIPTEL, asimismo explicó y mostró los diversos servicios en línea que el regulador ha puesto a disposición de los usuarios para agilizar sus procesos.

Asimismo, participaron otros organismos reguladores como SUNASS, OSINERGMIN, INDECOPI, así como también, contó con invitados especiales, como la Dra. Liliana Pantigoso Villafuerte, que trató el tema ***“Derecho de los Consumidores y Comercio Electrónico”*** y del Dr. Carlos Tejada Lombardi, quien trató el tema de ***“Responsabilidad de las Empresas en el Sistema Financiero en las Operaciones Fraudulentas”***.

**24 y 25 Nov – 5PM**

**IV SIMPOSIUM ANUAL**  
**NUEVAS TENDENCIAS DIGITALES Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

Transmisión en VIVO por:  
 Meet LIVE

**24 y 25 de noviembre**  
**17:00 -19:00 (GTM-5)**

CENTRO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

**Jean Monnet**

INScripciones: <https://bit.ly/3blqa5S> Informes: [jeanmonnet.cdpcu@gmail.com](mailto:jeanmonnet.cdpcu@gmail.com)

[illegible]

## PROGRAMA “DEFENSOR DEL CONSUMIDOR” Federico Cárdenas Quiroz – ADC San Francisco

El pasado 25 de noviembre, el señor Federico Cárdenas Quiroz – Presidente de la Asociación de Consumidores ADC San Francisco entrevistó a la Sra. Tatiana Piccini Antón – Directora de Atención y Protección del Usuario, en el que le hizo 2 preguntas para su programa “Defensor del Consumidor” vía Facebook Live, que se transmite todos los jueves:

### (1) TODAVÍA HAY USUARIOS QUE ESTÁN COMPRANDO CHIPS EN LA CALLE. ¿ESO DEBEN DE HACER?

Ante la primera pregunta, la Ing. Piccini, respondió que: *“Los usuarios deben de tomar conciencia que comprar chips en la calles, es muy arriesgado, ya que estamos dando nuestros datos personales como nuestros nombre, apellidos, DNI e incluso nuestra huella dactilar. Adicionalmente, estas personas nos dan información incompleta o nos dan un plan distinto al que hemos solicitado, nos dicen que nos dan un plan postpago por un prepago. Finalmente manifestó enfáticamente, que el OSIPTEL rechaza este canal de venta de las empresas operadoras, razón por la cual se han emitido diversas sanciones, lo que ocasionó que las empresas nos denunciaran ante el INDECOPI por barreras burocráticas, lo cual ha sido resuelto a nuestro favor”.*

### (2) HOY EN DÍA, ¿CUÁNTAS HOJAS TIENEN LOS CONTRATOS CORTOS?

*“Desde el año pasado, el OSIPTEL ha venido empujando a las empresas operadoras para que implementen contratos de fácil lectura, ya no más letra chiquita, ya no más lenguaje jurídico que no entendemos. Antes las empresas nos daban contratos de 10, 13, hasta 15 hojas, que nadie leía, se firmaba sin leer por el apuro, en vista a ello, hemos diseñado un modelo de contrato que todas las empresas están obligadas a utilizar, donde está la información más importante y relevante, como los datos del usuario, el servicio que está contratando, la fecha de pago, si la empresa cobra o no por reconexión, entre otros.”*

