

CAPACITACIÓN VIRTUAL

El ABC de los Reclamos en Telecomunicaciones - Módulo I

“CONCEPTOS BÁSICOS DEL RECLAMO, ÓRGANOS RESOLUTIVOS Y ACCESO A LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS”

El jueves 27 de abril, se lanzó el 1er Curso Virtual “El ABC de los Reclamos de Usuarios”, el cual consta de 4 módulos, en los que se presentan a detalle paso a paso el procedimiento de reclamos, con lo cual se busca que las Asociaciones de Usuarios puedan capacitarse sobre qué hacer cuando presenten problemas con su servicio.

En el módulo I, se trató sobre:

- ✓ **¿Qué es el Reclamo?** Mecanismo mediante el cual los usuarios o abonados manifiestan ante las empresas operadoras, problemas con sus servicios públicos de telecomunicaciones, en busca de una solución definitiva.
- ✓ **¿Cómo es el procedimiento de reclamo?**

 - ✓ Es un trámite gratuito.
 - ✓ No necesita de abogados.
 - ✓ El procedimiento se debe encausar.
 - ✓ No se debe condicionar el reclamo.
 - ✓ Solo hay un solo registro de reclamos.
- ✓ **¿Quiénes pueden reclamar?**

 - ✓ Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones
 - ✓ Los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
 - ✓ Las personas que solicitan la instalación o activación de un servicio de telecomunicaciones
 - ✓ Representantes y Asociaciones de Usuarios



Asimismo, se explicó sobre los dos órganos resolutivos:

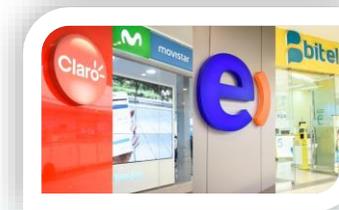
PRIMERA INSTANCIA



Empresas Operadoras



Deben informar al TRASU acerca de los funcionarios y órganos competentes a cargo de resolver los reclamos.



SEGUNDA INSTANCIA



El Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU



- ✓ Autónomo
- ✓ Última instancia administrativa
- ✓ Actuación - ROF
- ✓ Recibe quejas



También se explicó sobre:



¿Cómo se puede acceder al expediente?

El pedido de acceso puede ser de forma verbal, se concede de manera inmediata.

Cuando se trata de un expediente concluido - un plazo no mayor a tres días hábiles, a partir del día siguiente de presentada la solicitud.



Las Operadoras con más 500 000 abonados a nivel nacional deben enviar al usuario **mensajes o notificaciones**, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aplicativo móvil instalado o correo electrónico, la siguiente información:

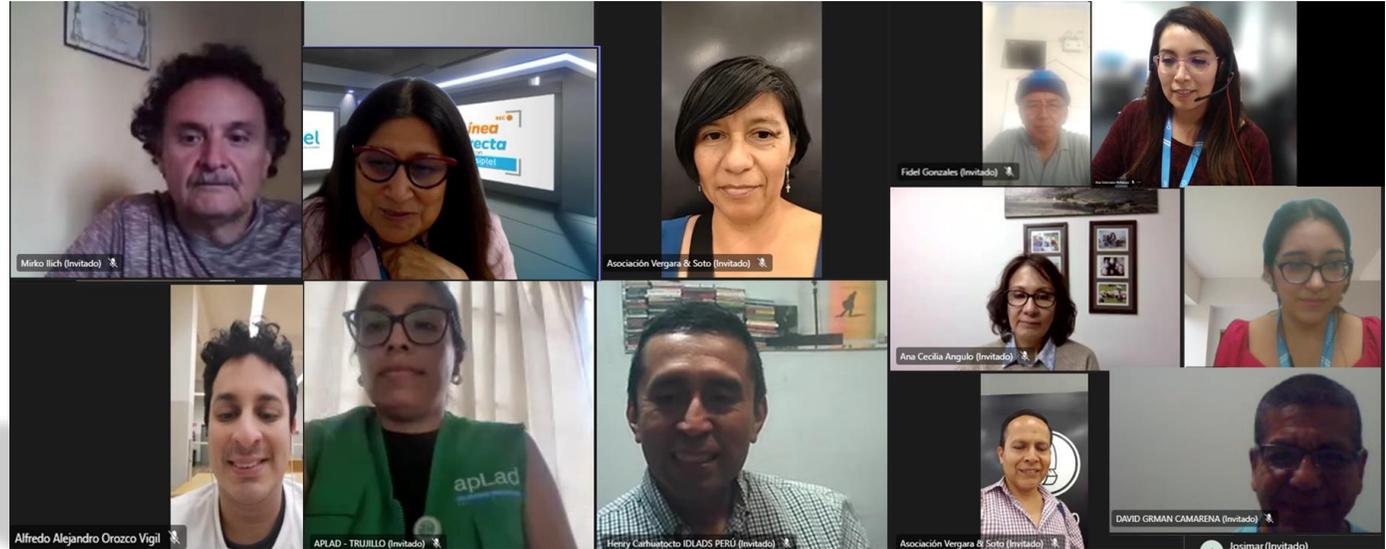


Si las operadoras cuentan con una página web deben tener un vínculo denominado: **“Información a Abonados y Usuarios”**



Asociaciones que participaron:

- | | | |
|---|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC 2. Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO 3. Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC 4. Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ | <ol style="list-style-type: none"> 5. Asociación Civil Más que Consumidores 6. Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados. 7. Asociación Defensora Interamericana de los Derechos - DINTERADE 8. Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP | <ol style="list-style-type: none"> 9. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario –JMCDPUCU 10. Nouvelle Défense – NV Défense 11. Elegir Perú 12. Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra - ASDECOPI |
|---|--|---|



Expositora:

Ana Solórzano Peñaherrera
Analista Legal de la DAPU