

**SOY UN USUARIO
RESPONSABLE,
POR ESO ME INFORMO.**

TALLERES DE CAPACITACIÓN DEL OSIPTEL



 **OSIPTEL**

El Regulador de las Telecomunicaciones



CONTENIDO

Guía de Términos	4
Qué es OSIPTEL	7
- Funciones	
Qué hacer antes de contratar un servicio	8
Derechos y obligaciones del abonado	10
Control de consumo	14
- Suspensión temporal del servicio	
- Bloqueos desde el teléfono fijo	
- Solicitud de facturación detallada	
- Causales de suspensión	
Tarjetas prepago	16
- Vigencia	
- Caducidad / expiración	
- Reutilización de Saldos	
Reclamos	17
- Sobre qué puedo reclamar	
- Cómo presentar mi reclamo	
- Qué documentos necesito	
- Cómo debo proceder al presentar un reclamo	
EI TRASU	19

GUÍA DE TÉRMINOS

Abonado:

Persona que ha contratado el servicio y que goza de todos los derechos.

Usuario:

Persona que utiliza el servicio, tiene el derecho a reclamar si está disconforme.



Empresa:

Persona natural o jurídica que cuenta con concesión o registro para brindar el servicio de telecomunicaciones.



Soy un usuario responsable, por eso me informo

Los medios de comunicación siempre han sido una herramienta indispensable entre los seres humanos, gracias a ellos, la gente se mantiene en contacto y se siente cerca, por más que estén separados por cientos de kilómetros.

Con los avances tecnológicos se ha logrado contar con sistemas de comunicación cada vez más eficaces, de mayor alcance, más potentes y prácticos. De esta manera, actualmente no sólo estamos en continuo contacto, sino que nos mantenemos informados de sucesos sociales, políticos y económicos, tanto a escala nacional como internacional.

Por ello, los medios de comunicación, tales como el teléfono fijo, móvil, público, la televisión por cable y la Internet, se han convertido en una verdadera necesidad en el quehacer de los seres humanos.

Esta Guía de Usuario te ayudará a conocer mejor tus derechos y obligaciones respecto a estos servicios.





Pero...

¿Existe algún organismo que controle los servicios públicos de telecomunicaciones?

Queremos contarte que sí, ese organismo se llama **OSIPTEL - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones**, pertenece al Estado y se encarga de **regular y supervisar** el correcto desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Fue creado en julio de 1993 y cuenta con autonomía para ejercer sus funciones.

El **OSIPTEL**, supervisa los servicios de telefonía fija, móvil, pública, televisión por cable y satelital, acceso a Internet y empresas de valor añadido.



NOS ENCUENTRAS EN:
FonoAyuda: 0-801-121-21
www.osiptel.gob.pe
usuarios@osiptel.gob.pe

¿Qué funciones cumple?

- Regula el mercado de telecomunicaciones.
- Supervisa el cumplimiento de las normas del sector y contratos de concesión.
- Resuelve discrepancias (controversias o denuncias) entre las empresas.
- Protege al usuario y resuelve sus reclamos en segunda y última instancia administrativa.

¿Qué debes hacer antes de contratar un servicio de telecomunicaciones?



ANALIZA, identifica tus necesidades, calcula tus gastos y evalúa qué plan tarifario sería el más adecuado.



INFÓRMATE, la empresa debe darte información clara, completa y oportuna para que puedas tomar la mejor decisión.



CONSULTA sobre tarifas, condiciones, plazos, penalidades y otros conceptos.



LEE Y VERIFICA antes de firmar que el contrato incluya todo lo ofrecido.



AL MOMENTO de contratar, exige una copia de tu contrato y de la cartilla de información elaborada por el OSIPTEL.

RECUERDA QUE...

- Los contratos serán de duración indeterminada, salvo que se elija uno a plazo forzoso, es decir, por 6 meses por el servicio.
- Pueden firmarse contratos adicionales para el financiamiento de equipos y estos pueden tener plazos mayores.
- Los contratos a plazo forzoso deben incluir un anexo con las tarifas, duración del plazo y las penalidades.
- Los contratos a plazo forzoso no pueden renovarse automáticamente. Si se concluye el plazo, estos contratos se convierten en indeterminados, lo que significa que puedes resolverlo en cualquier momento.



SOBRE LAS FACTURACIONES:

- En los recibos se incluirá el detalle de todo lo que se está facturando.
- No se facturan en el recibo los gastos de cobranza o penalidades.
- Sólo pueden facturarse los servicios de telecomunicaciones que has contratado.



SOBRE LA ENTREGA DE LOS RECIBOS:

- Los recibos se entregarán en el domicilio señalado por el usuario.*
- Deberá entregarse por lo menos 3 días calendario antes del vencimiento.

(*) Las empresas pequeñas no tienen esta obligación.

¿YA ERES UN USUARIO DE TELECOMUNICACIONES?

ENTONCES... TE CONTAREMOS TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

Derechos de los usuarios

Toda persona tiene el derecho de acceder a cualquier servicio de telecomunicaciones, luego de haber cumplido con los requisitos que solicite la empresa operadora.

Asimismo, tiene derecho a recibir información sobre:

- El servicio ofrecido y el acceso a él.
- Las opciones de planes tarifarios.
- Las características, modalidades, limitaciones, velocidad de transmisión (para el caso de Internet) y restricciones del servicio.
- La periodicidad de la facturación (fechas de vencimiento, modificaciones).
- Detalles del contrato (plazos, penalidades, modificaciones, cambios de abonados, etc.).
- El procedimiento de baja (corte definitivo) para servicios en modalidad de prepago.



Otros derechos:

- A solicitar la suspensión temporal del servicio (hasta por dos meses) por año de servicio.
- A solicitar el traslado del servicio.
- A recibir con anticipación el aviso de corte del servicio, para que puedas tomar las medidas correspondientes.
- A cambiar al plan tarifario que se adecúe mejor a tus necesidades.
- Cuando cambies de empresa de telecomunicaciones, tienes derecho a solicitar que en el número que estás dejando, se informe tu nuevo número telefónico.



Como puedes observar, tienes muchos derechos al acceder a algún servicio de telecomunicaciones, pero también tienes algunas **OBLIGACIONES**, veamos:

- Usar debidamente el servicio, como estipula el contrato.
- Respetar las condiciones del contrato.
- Pagar el recibo del servicio oportunamente.
- Cumplir con las obligaciones o deudas contraídas y generadas hasta la terminación del contrato.



Derechos adicionales de los abonados

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

- ✓ A solicitar el bloqueo o desbloqueo de los servicios de larga distancia nacional e internacional, de los servicios de la serie 808 y las llamadas locales hacia los servicios móviles.
- ✓ A que se le informe sobre el cambio de número por cuestiones técnicas, en un plazo no menor a 15 días calendarios. Asimismo se le colocará por 60 días calendarios una locución gratuita que informa el nuevo número.
- ✓ A solicitar el cambio de número telefónico.
- ✓ A solicitar el servicio de facturación detallada.
- ✓ A que en caso de deuda, solo se suspenda el servicio si han transcurrido 15 días útiles de la fecha de vencimiento del recibo.
- ✓ A tener acceso gratuito a números de emergencia, y de información de la guía telefónica a través del 103.
- ✓ A que sus datos aparezcan en la guía telefónica.



SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES

- ✓ A recibir información sobre las tarifas aplicables en caso de llamadas a números de servicios especiales (mensajes de texto, horóscopo, etc.).
- ✓ A que se le informe sobre el cambio de número por cuestiones técnicas, en un plazo no menor a 15 días calendarios. Asimismo se le colocará por 60 días calendarios una locución gratuita que informa el nuevo número.
- ✓ A solicitar el cambio de número telefónico.
- ✓ A solicitar el servicio de facturación detallada.
- ✓ A tener acceso gratuito a números de telefonía fija, a través del 103.
- ✓ A tener acceso gratuito a números de emergencia.
- ✓ A recibir información gratuita sobre los saldos de las tarjetas prepago.



¿Cómo controlar tu consumo de telefonía fija, móvil, cable e Internet?



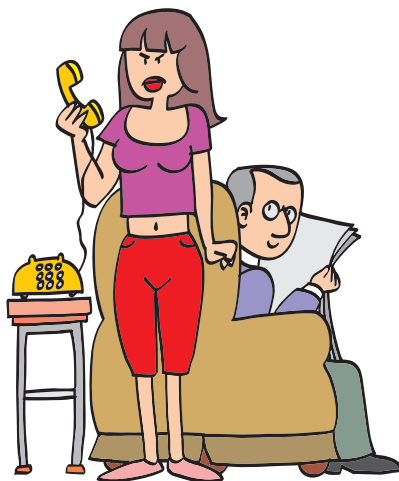
SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:

Si alguna vez tienes que viajar por diversión, por trabajo, u otros, y no utilizarás los servicios de telecomunicaciones que contrataste por 15 días más o menos, **TU FACTURACIÓN PUEDE DETENERSE**. Solicita la suspensión temporal, veamos:

- Debe ser por 15 días calendarios como mínimo y 2 meses como máximo consecutivos o no. Por año de servicio.
- La empresa deberá realizarla en 5 días hábiles después de haber presentado la solicitud, también puedes indicar la fecha en que debe realizarse. Durante la suspensión temporal, la empresa sólo cobrará la deuda que tuviera pendiente.
- La empresa operadora puede cobrar por la reactivación del servicio.

BLOQUEOS DESDE EL TELÉFONO FIJO:

- Puedes solicitar el bloqueo para llamadas a larga distancia nacional e internacional y teléfonos móviles locales.
- La empresa te cobrará una sola tarifa por cada solicitud de bloqueo, no importa la cantidad de servicios que hayas solicitado bloquear. Por el desbloqueo no se paga.
- La empresa debe bloquear y desbloquear los servicios que pediste en un plazo no mayor de 5 días hábiles, a partir de la fecha en que se presentó la solicitud.



SOLICITUD DE FACTURACIÓN DETALLADA:

- Puedes solicitar a la empresa de telecomunicaciones la facturación detallada de las llamadas que realizaste en el mes anterior.
- Esta solicitud sólo puede ser realizada por el Abonado y de manera personal.
- Este servicio es gratuito.
- También puedes solicitar que en tu recibo se incluya permanentemente la facturación detallada. Este servicio tiene un costo.



La empresa operadora Puede suspender el Servicio si:

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR CAUSALES COMO:

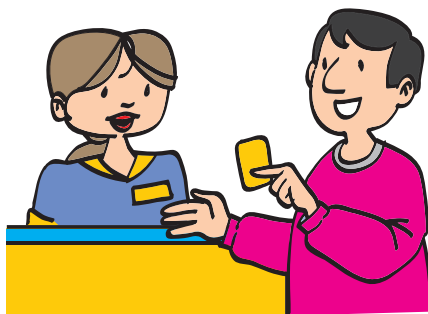
- El recibo no es cancelado y ha transcurrido el tiempo de gracia.
- El recibo está en reclamo y no se realiza pago a cuenta.
- Hay un uso indebido del servicio.
- Existe Declaración de insolvencia o Mandato judicial.
- Se denuncia el hurto, robo, pérdida de posesión del equipo Terminal.



TARJETAS PREPAGO

VIGENCIA:

1. **Tarjetas mixtas (móviles):** No menor a treinta (30) días calendario.
2. **Tarjetas que habilitan servicio:** No menor a treinta (30) días calendario.
3. **Tarjetas de tráfico - LD (Larga Distancia):** Dependiendo del valor de la tarjeta, no menor a treinta (30) días calendarios.



CADUCIDAD O EXPIRACIÓN:

La Empresa de telecomunicaciones deberá permitir por un plazo mínimo de 01 año, la recuperación del monto de la tarjeta, en caso hubiera expirado sin ser activada.

REUTILIZACIÓN DE SALDOS:

1. **Tarjetas mixtas (móviles):** La Empresa Operadora deberá establecer un mecanismo que permita recuperar el saldo de tráfico no utilizado cuando se active una nueva tarjeta, en un plazo de siete (7) meses, contados desde la activación la tarjeta.
2. **Tarjetas de tráfico - LD (Larga Distancia):** La Empresa Operadora deberá establecer un mecanismo que permita recuperar el saldo de tráfico no utilizado, en un plazo no menor a treinta (30) días calendario, luego de vencida la tarjeta.



1 ¿SOBRE QUÉ PUEDO RECLAMAR?:

- Facturación,
- Cobro,
- Instalación o activación,
- Traslado,
- Suspensión o corte,
- Calidad en la presentación del servicio,
- Falta de entrega del recibo,
- Incumplimiento de la empresa operadora en efectuar las devoluciones a favor de los usuarios y/o abonados,
- Tarjetas de pago físicas o virtuales.
- Negativa de la empresa a contratar con el solicitante.
- Negativa de la empresa del servicio de telefonía fija a aceptar la migración que se hubiera solicitado.
- Negativa de la empresa a aceptar la solicitud de locución hablada cuando hay cambio de número telefónico.



2 ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR MI RECLAMO?

- Telefónicamente
- Personalmente
- Por escrito
- Por fax (*)
- Correo electrónico (*)

(*) Sólo si la empresa ha implementado estos mecanismos.



3 ¿QUÉ NECESITO?

- DNI
- Número del servicio o del contrato
- Concepto reclamado
- Firma del usuario (cuando es por escrito)
- Copia del recibo (para usuarios)
- Fecha de emisión del recibo en reclamo (para reclamos por facturación)

4

¿CUÁLES SON LOS PASOS QUE TIENE UN RECLAMO?

A) Cuando es por Facturación:

Tienes hasta dos meses después de vencido tu recibo para presentar un reclamo ante la empresa que te brinda el servicio, sino tu reclamo será extemporáneo.

La empresa podrá tomarse hasta 40 días hábiles para hacerte llegar la respuesta.

Si no estás conforme con la respuesta, tienes hasta 15 días hábiles, para presentar tu recurso de apelación.

La empresa enviará al TRASU del OSIPTEL tu expediente de apelación en un máximo de 10 días hábiles.

El TRASU del OSIPTEL tiene hasta 40 días hábiles para hacerte llegar su respuesta.

B) Cuando es por cobro:

Tienes hasta dos meses después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos.

C) Cuando es por problemas de calidad o falta de entrega de recibo:

Previamente, has debido informar a la empresa y solicitar un código de reporte.

La empresa tiene 03 días hábiles para solucionar el reclamo.



Y si no estoy satisfecho(a) ...

¿A dónde puedo recurrir?



Existe el **TRASU**, Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

Cuando la respuesta de la primera instancia no le satisface, usted podrá recurrir al TRASU, el cual examinará la validez legal y los fundamentos de su reclamo.

Algunas precisiones:

Debe presentarse por escrito a la empresa operadora, señalando que se dirige al TRASU.

Debe presentarse entre los 15 días hábiles de notificada la resolución de la primera instancia.

Debe ser presentado por la misma persona que inició el reclamo, salvo que se presente una carta poder.

La empresa tendrá 10 días hábiles para elevar el expediente al TRASU.

El TRASU en casos excepcionales, tiene la posibilidad de ampliar el plazo de su respuesta hasta por 20 días hábiles más.



www.osiptel.gob.pe

sid@osiptel.gob.pe

FonoAyuda: **0-801-121-21**