

# Guía de consulta

sobre los derechos de los usuarios  
de los servicios de  
**telefonía fija, móvil,  
televisión por cable e internet**



# Diviértete y Aprende



Hola, soy Peternet y quiero invitarte a **conocer de una manera sencilla y divertida** tus derechos como usuario de los servicios de telefonía fija, móvil, televisión por cable e internet.

Si aceptas el reto y **resuelves el cuestionario de preguntas**, el Osiptelgrama, y/o las trivias incluidas en la Guía, **podrás ganar diversos premios** en los sorteos que realizaremos.

**¡Pon a prueba tu conocimiento** respecto a tus derechos **y gana!**

Llena los cupones y **deposítalos en cualquier oficina** del OSIPTEL a nivel nacional.

**OSIPTEL EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES**

FONOAYUDA: 0801-121-21

¡Síguenos en nuestras **redes sociales!**

Gerencia de Comunicación Corporativa  
**OSIPTEL** Organismo Supervisor de  
Inversión Privada en Telecomunicaciones  
Calle de la Prosa 136 – San Borja  
[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

# 1 Si deseas información detallada y actualizada de un plan a contratar a una empresa operadora. ¿Qué puedes hacer?

- A Visitar la página web de la empresa operadora.
- B Visitar la página web del Osiptel.
- C A y B.



Respuesta: C





## 2 Si tu servicio de Internet fijo presenta fallas o la calidad disminuye. ¿Qué debes hacer?

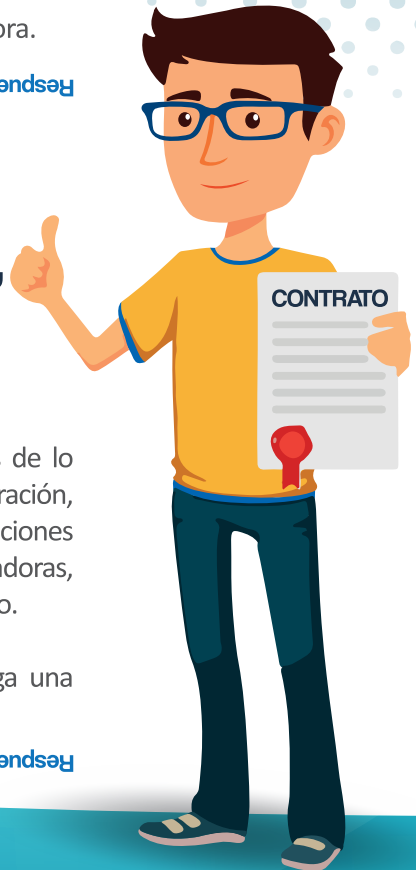
- A Presentar un reclamo ante el Osiptel.
- B Presentar un reclamo en las redes sociales de la operadora.
- C Presentar un reclamo ante la operadora.

Respuesta: C

## 3 ¿Para qué sirve el contrato de tu servicio de telefonía, cable o Internet?

- A No tiene importancia.
- B Para conocer todas las características de lo contratado, penalidades, ciclo de facturación, entre otros. También recoge las obligaciones de los usuarios y de las empresas operadoras, ambas partes deben cumplir lo pactado.
- C Para que la empresa operadora tenga una constancia de que soy su cliente.

Respuesta: B







#### **4 Si tienes un contrato por modalidad pospago o prepago y te están cobrando por un servicio que no contrataste, como horóscopos, chistes, ¿Qué debes hacer?**

- A** Pagar el monto total del recibo porque me pueden cortar el servicio.
- B** Presentar un reclamo por facturación o tarjeta de pago ante la operadora y mientras se resuelve, solo pagar el monto que sí reconozco.
- C** No pagar nada porque es injusto.

Respuesta: B

## 5 ¿Cuál es la constancia que tiene un usuario de haber presentado un reclamo ante su empresa operadora?

- A El nombre y apellido del representante de la empresa operadora que recibió tu reclamo.
- B Un código de atención.
- C Un código de reclamo.

Respuesta: C



## 6 ¿Si quisiera controlar mi consumo sin pagos adicionales, qué debo hacer?

- A El servicio de Tope de Consumo es obligatorio, no puedo negarme a contratarlo.
- B Puedo cambiarme de operadora, hay empresas que ofrecen el servicio de Tope de Consumo de manera gratuita.
- C Navegar en Internet únicamente a través del wifi, evitando consumir mi plan de datos.

Respuesta: B y C



## 7 ¿Cómo puedes acceder al servicio de telefonía móvil con tecnología 4G?



- A** Es importante tener un celular compatible.
- B** Contar con un plan de telefonía móvil 4G.
- C** Debes estar en zona de cobertura, tener un equipo móvil compatible y contar con un plan 4G.

Respuesta: C



## 8 ¿Qué hacer si recibes llamadas maliciosas?

- A** Seguir paso a paso las indicaciones del delincuente que llamó.
- B** Solicitar a tu empresa operadora el registro de tus llamadas entrantes y denunciar el caso ante la Policía.
- C** Difundir el número de teléfono en redes sociales para que otras personas tengan cuidado.

Respuesta: B

**SUPER**

**Promoción**

**solo hoy**



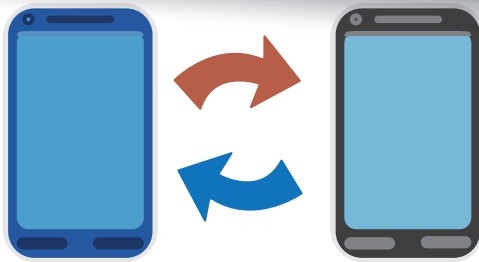
**9** Si la empresa operadora se comunica contigo para ofrecerte una promoción para el servicio de cable, que incluye canales en HD y otros de películas o deportes ¿qué debes hacer?

- A** Aceptar la promoción porque me la podría perder.
- B** Tener en cuenta el tiempo de duración de la promoción, y cuánto pagaré una vez que termine esta.
- C** Rechazarla inmediatamente.

Respuesta: B

## 10 ¿Qué es la Portabilidad Numérica?

- A Es el derecho de cambiarte de una empresa operadora a otra conservando tu número de teléfono fijo o móvil.
- B Es el derecho de suspender tu servicio.
- C Sirve para hacer llamadas en el exterior del país.



Respuesta: A



## 11 Si migras tu servicio de telefonía de un prepago a un plan Control o Pospago, ¿puedes solicitar un saldo de consumo a tu favor?

- A El abonado tiene derecho a migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan, de acuerdo a las condiciones previstas por la empresa operadora.
- B No procede ninguna devolución.
- C La empresa operadora deberá devolver el saldo monetario no consumido proveniente de la activación de una tarjeta de pago. Dicha devolución deberá realizarse en el recibo correspondiente al primer ciclo de facturación.

Respuesta: C

## 12 Quiero solicitar la baja de mi servicio de telefonía, cable o Internet, ¿debo estar al día en los pagos para que la empresa atienda mi solicitud de baja?

- A** Sí, primero debo pagar a la empresa la deuda pendiente y luego solicitar la baja del servicio.
- B** No, puedo solicitar la baja y después pagar los recibos pendientes.
- C** No me interesa lo que diga la operadora, no quiero el servicio y mi decisión es la que prima.

Respuesta: B



### 13 ¿Qué puedo hacer si me voy de viaje por un mes y no quiero que me facturen por el plazo que no utilizaré el servicio de telefonía fija o móvil?

- A** Apagar/desconectar el teléfono.
- B** Solo el titular o el abonado del servicio puede solicitar la suspensión temporal del servicio ante la empresa operadora.
- C** No se puede hacer nada.

Respuesta: B



# Diviértete y aprende



Ubica las palabras que responden a cada pregunta, partiendo de esa casilla y llevando siempre un recorrido horizontal o vertical, nunca diagonal. No debe quedar ni una casilla sin usar ni se deben usar casillas más de una vez. Encuentra las 18 serpientes escondidas.

H	A	A	P	S	O	P	←	Lineas móviles con contrato	A	C	T	U	R	A	
C	O	G	D	A	D	I	↑	¿Le cobran demás? Presenta un reclamo por...	F	↓	Red informática de nivel mundial	L	E	C	
N	←	2 nombres con que se le conoce al que contrata un servicio	→	Trámite por avería de servicio	R	E	O	L	R	O	N	I	P	T	I
A	U	↓	A	L	C	→	Permite conocer la cobertura del servicio móvil en todo el país	I	T	P	T	S	O	↓	Lineas móviles libres de contrato
A	S	M	O	S	↓	B	A	↑	Migra de una compañía a otra	E	R	↓	Regulador de las Telecomunicaciones	P	N
D	U	A	R	I	↓	S	E	X	T	O	N	E	R	E	
N	A	B	←	O	E	T	E	D	E	J	T	A	P		
I	C	E	R	←	O	Ñ	L	E	T	P	A	↓	Para equipos sustraídos o perdidos	G	O
B	T	↓	←	Servicio para evitar consumos adicionales	Facturación de un servicio	A	A	L	O	S	I	S	B	L	O
O	O	P	E	B	O	N	A	D	O	N	E	U	Q		
M	U	S	D	E	→	E	C	O	E	O	↓	Una de las funciones de OSIPTEL	S		
O	←	Precio de un servicio público	N	O	C	←	Linea de atención a los usuarios a nivel nacional	I	F	I	D	M	E	P	U
A	T	A	N	O	F	←	C	A	D	O	↑	En caso de sismo marca al 119 para enviar un ...	R	V	I
R	I	F	O	A	Y	U	D	A	R	N	O	I	S		

CRUCIGAMES S.A.

Nombre y Apellido .....

DNI ..... Teléfono .....

Dirección .....

Distrito ..... Ciudad ..... Departamento .....



# Diviértete y aprende



Descubre la frase, teniendo en cuenta que a símbolo igual corresponde una letra igual, inserta las letras correspondientes en el esquema de abajo. Por ejemplo, en este caso la letra "U" es un diario, todas las casillas con un diario llevarán la letra U.

				T						L		
			U					R		D		
			S			E				C		
	N	I		A			O					

CRUCIGAMES S.A.

## PUPILETRAS

S R E C L A M O S E T N R E T N I O  
 C E A S D A D I L I B A T R O P A T  
 O T R I O A O W F I N S T A N C I A  
 N C O V N Z T E N R E T N I S E R R  
 S E N O I C A C I N U M O C E L E T  
 U L B R W C R L O S I P T E L U V N  
 L A A B I F I W P E N A C A B L A O  
 T R S O T E F O G A P E R P A A F C  
 A C E C U L A R S E Ñ A L E C R W I

Encuentra cada una de las palabras de la siguiente lista en el Pupiletras:

- |                                  |                                    |                                       |                                    |                                             |
|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Abonado | <input type="checkbox"/> Cobro     | <input type="checkbox"/> Internet     | <input type="checkbox"/> Prepago   | <input type="checkbox"/> Tarifa             |
| <input type="checkbox"/> Avería  | <input type="checkbox"/> Consulta  | <input type="checkbox"/> Osipitel     | <input type="checkbox"/> Reclamos  | <input type="checkbox"/> Telecomunicaciones |
| <input type="checkbox"/> Cable   | <input type="checkbox"/> Contrato  | <input type="checkbox"/> Plazos       | <input type="checkbox"/> Señal     | <input type="checkbox"/> Trio               |
| <input type="checkbox"/> Celular | <input type="checkbox"/> Instancia | <input type="checkbox"/> Portabilidad | <input type="checkbox"/> Servicios | <input type="checkbox"/> Wifi               |

Nombre y Apellido .....

DNI ..... Teléfono .....

Dirección .....

Distrito ..... Ciudad ..... Departamento .....

# osiptelgrama



UNA BUENA CALIDAD DE SU SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEPENDE DEL ...



PRESENCIA DEL OSIPTEL



CRUCIGAMES

La portabilidad móvil y fija no tienen costo, son ...

Patrulla q' camina por las calles

Juntar

Cantante "Y yo sigo aquí"

Francisco Baquije

"Maria Bonita" Agustín ...

Actriz "Robocop"

Pez usado en conservas

Si la operadora declara infundado tu reclamo

Uranio, Oxígeno

Soberano del ant. Perú

Honrar a Dios

Estado

Un poco

Rimac o Amazonas

Si reclamas exige un Cine

Rostros

Titanio

Usted

Corre por las venas

Francisco Baquije

Voz de ánimo

Rosa de Lima

Línea de orientación

Arriba (inglés)

Si la operadora declara infundado tu reclamo

Si reclamas exige un Cine

Rostros

Titanio

Usted

Corre por las venas

Francisco Baquije

Voz de ánimo

Rosa de Lima

Línea de orientación

Arriba (inglés)

Si la operadora declara infundado tu reclamo

Entrega

Rostros

Titanio

Usted

Corre por las venas

Francisco Baquije

Voz de ánimo

Rosa de Lima

Línea de orientación

Arriba (inglés)

Si la operadora declara infundado tu reclamo

Entrega

Rostros

Titanio

Usted

Corre por las venas

Francisco Baquije

Voz de ánimo

Rosa de Lima

Línea de orientación

Arriba (inglés)

Si la operadora declara infundado tu reclamo

Entrega

Rostros

Titanio

Usted

Corre por las venas

Francisco Baquije

Voz de ánimo

Rosa de Lima

Línea de orientación

Arriba (inglés)

Si la operadora declara infundado tu reclamo

Entrega

Rostros

Titanio

Usted

Corre por las venas

Francisco Baquije

Voz de ánimo

Rosa de Lima

Línea de orientación

Arriba (inglés)

Si la operadora declara infundado tu reclamo

Entrega

Rostros

Titanio

Usted

Corre por las venas

Francisco Baquije

Voz de ánimo

Rosa de Lima

Línea de orientación

Arriba (inglés)

Si la operadora declara infundado tu reclamo



## Tengan en cuenta que...

El titular o el usuario del servicio pueden presentar un reclamo **ante la empresa operadora**, por teléfono, página web o de manera presencial a través de un formulario.

El trámite de Portabilidad Numérica es gratuito. En telefonía móvil demora un máximo de 24 horas y en telefonía fija dependerá si hay facilidades técnicas en la zona de solicitud.

Si deseas dar de baja a tu servicio, el titular debe presentar una solicitud a la empresa operadora, por cualquiera de las vías de contratación. La empresa deberá brindarte un Código de Baja como constancia, y la solicitud se ejecutará en un máximo de hasta 5 días hábiles.

