



# CONSIDERACIONES Y PAUTAS EN UNA INSPECCIÓN DE OSIPTEL



## ✓ Al inicio de la inspección:

- El personal de Osiptel podría identificarse desde el ingreso, por lo que es necesario alertar de inmediato al líder del CAC.
- El líder deberá recibir y presentarse ante el inspector dentro de los 10 minutos para no ser sancionado por obstaculizar la inspección, El líder puede validar el tipo de inspección que se realizará,
- Se deberá enviar de forma inmediata un correo a Procesos ATC con copia a los jefes Regionales, indicando en asunto "Inspecciones de Osiptel".
- Brindar las facilidades y asegurarse de que la inspección sea exitosa.



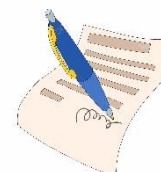
## ✓ Durante la inspección:

- Durante la inspección y ante cualquier observación, el líder podrá contactar al área de control regulatorio para validar el acta de inspección.
- Antes de firmar el acta y anexos, deberá enviar un correo al área de control regulatorio a: Cesar Díaz [cdiazb@claro.com.pe](mailto:cdiazb@claro.com.pe), [Joseph.victoria@claro.com.pe](mailto:Joseph.victoria@claro.com.pe), [bryan.robles@claro.com.pe](mailto:bryan.robles@claro.com.pe), [carlos.malpartida@claro.com.pe](mailto:carlos.malpartida@claro.com.pe) y [lizeth.moya@claro.com.pe](mailto:lizeth.moya@claro.com.pe) con el asunto de "Inspección de Osiptel" incluyendo el nombre del CAC.
- Deberá revisar el documento de las "Inspecciones de entidades" y utilizar las "Glosas para Acta de Inspecciones de OSIPTEL", que se encuentran colgadas en el portal Suic.



## ✓ Finalizando la inspección:

- Finalizando la inspección y luego de subsanar los descargos con Control Regulatorio (si los hubiera) el Líder y/o asesor responsable deberá firmar correctamente el Acta de Inspección (firma y sello del responsable del CAC el cual debe contener como datos: Razón Social, Nombre y Cargo)
- Enviar el acta finalizada la visita a todos los involucrados de control regulatorio y al líder regional.



## TRANSACCIONES MÁS FRECUENTES REGULADAS POR OSIPTEL

- ✓ Presentar un **RECLAMO**: Todo cliente tiene derecho, si no está conforme con su servicio, a presentar un reclamo y no se le deberá negar ni pronunciarse sobre la respuesta del reclamo. Brinda los plazos de atención. Si el cliente no está de acuerdo podrá presentar hasta 15 **días útiles** (contados desde el día siguientes de la notificación de la resolución) un recurso de Apelación. Asimismo, se debe proporcionar el número del reclamo generado.
- ✓ Si cliente desea **CANCELAR** (dar de baja el servicio móvil), Se le deberá mencionar el plazo normado 5to **día útil** (no se considera sábado, domingo ni feriados). Brindo el código de la solicitud e informo de la deuda que tenga pendiente el cliente.



- ✓ Si el cliente desea efectuar la REACTIVACIÓN de la línea que fue cancelada: Se efectuará previa autorización del jefe inmediato, siempre y cuando el número no esté asignado a otro Cliente y no haya transcurrido más de **60 días calendarios** de presentada la solicitud de Cancelación del servicio.



#### ✓ BLOQUEO DE LINEA Y EQUIPO

- Se realiza de manera conjunta equipo y línea; por ningún motivo se debe bloquear sólo la línea o sólo el equipo. Se Prohíbe Bloquear únicamente el equipo; obligatoriamente se debe suspender también el servicio del cliente por disposición de OSIPTEL.
- El bloqueo procede así el equipo no haya sido vendido por el operador de Claro. Si el cliente solicita el bloqueo sólo de la línea o pierde solo el chip (Sim Card), se debe ofrecer la alternativa de realizar una [Suspensión Temporal](#) como parte de la solución. Mencíonale que la reactivación tiene costo.



#### ✓ VALIDACIÓN DE LA CLAVE ÚNICA

- Cliente deberá crear una contraseña segura.
- La contraseña única es un mecanismo de seguridad para validar la identidad de las siguientes solicitudes: Alta y portabilidad (a partir de la 2da línea) Reposición de chip y Cambio de titularidad.



## VERBATINES COMÚNES QUE NO DEBE MENCIONAR EL ASESOR

### Lo que el asesor NO debe informar

### Lo que el asesor debe informar



"El reclamo tiene que ser efectuado por el titular de la línea."

"El reclamo lo puede efectuar también el usuario de la línea."

"Tenemos inconveniente con el sistema."

"Estamos validando en el sistema"

"No va a tener respuesta favorable de su reclamo, va a salir infundado."

"La respuesta a su reclamo será en el plazo normado por Osiptel (5 días útiles, 15 etc."

"Se le generó su solicitud, tiene que esperar que se ejecute"

"Todo reclamo, Cancelación, cambio de plan, bloqueo de línea y equipo amerita brindar el código como medio probatorio para el cliente"

"No le puedo generar su reclamo, la línea esta desactivada"

"Validar y entender el inconveniente del cliente para dar alternativa de solución, Las líneas desactivas se genera como **No cliente** y brindar el código de reclamo"

"El anfitrión manifiesta al cliente, tengo límite para el ingreso al CAC"

"Se deberá de emitir ticket sin cola de espera dentro del aforo permitido por Indeci, si cliente lo prefiere se le informa la opción de agendar una cita"



## **RESUMEN MANEJO DE INSPECCIONES**

- ✓ Osiptel, tiene la facultad de poder estar cerca al módulo de atención para averiguar el escenario y validar el cumplimiento de la normativa de Osiptel y poder generar encuesta al cliente sobre su atención y solución de su consulta.
- ✓ Es importante brindar toda la información correcta y completa para no caer en una falta y ser sancionado por Osiptel.
- ✓ Constatar que a todos los clientes (fuera/dentro del CAC) se les entregue de manera obligatoria un ticket de atención Virtual. La falta o demora de entrega del ticket al cliente puede ocasionar una sanción para la Empresa al ser un tema regulado y supervisado por OSIPTEL.