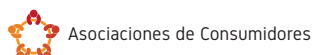
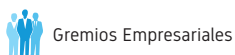




MAPA DE CONSUMO

¿CÓMO RECLAMAR?

- PRODUCTOS Y SERVICIOS
- TELECOMUNICACIONES
- ENERGÍA
- INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE
- AGUA Y ALCANTARILLADO
- PENSIONES
- SALUD





PRODUCTOS Y
SERVICIOS



INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

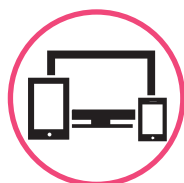
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)

¿QUÉ FUNCIONES TIENE?

Protege a los consumidores frente a la adquisición de productos y servicios en general, tales como:



Servicios
bancarios y de
seguros



Equipos
tecnológicos



Transporte aéreo,
terrestre y fluvial
de pasajeros



Servicios
educativos
privados



Inmobiliarias



Servicios
turísticos



Automóviles



¿QUÉ PROBLEMAS NO SOLUCIONA?


- Calidad del servicio de telecomunicaciones (Osiptel).
- Electricidad y gas natural (Osinergmin).
- Agua potable y alcantarillado (Sunass).
- Servicios de salud (Susalud).



¿CUÁLES SON SUS MECANISMOS DE ATENCIÓN?

- **Consultas y reclamos** ante el Servicio de Atención al Ciudadano.
- **Denuncias** ante los órganos de procedimientos sumarísimos o las comisiones de protección al consumidor.

CONTACTO

 (511) 224-7777 en Lima, y 0-800-4-4040 desde regiones

 sacreclamo@indecopi.gob.pe

 www.indecopi.gob.pe

www.consumidor.gob.pe



TELECOMUNICACIONES



ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTEL)

¿QUÉ FUNCIONES TIENE?

Protege a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tales como:



Telefonía fija



Telefonía
móvil



Televisión
paga



Internet



¿QUÉ PROBLEMAS SOLUCIONA?

- Facturación
- Suspensión o corte del servicio
- Calidad del servicio
- Falta de entrega de recibo



¿QUÉ PROBLEMAS NO SOLUCIONA?

- Problemas con equipos celulares (Indecopi).



¿CUÁLES SON SUS MECANISMOS DE ATENCIÓN?

- Consultas.
- Reclamos y reconsideraciones ante las empresas operadoras.
- En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas operadoras, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel resolverá en segunda instancia.

CONTACTO

 Fonoayuda: 0-801-121-21

 usuarios@osiptel.gob.pe

 www.osiptel.gob.pe



ENERGÍA:
ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL



Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA (OSINERGMIN)

¿QUÉ FUNCIONES TIENE?

Protege a los usuarios de servicios y productos suministrados por las empresas de los **sectores eléctrico e hidrocarburos**, tales como:



Electricidad



Gas Natural
Domiciliario



¿QUÉ PROBLEMAS SOLUCIONA?


- Facturación
- Calidad del servicio
- Corte de servicio
- Negativa de instalación



¿CUÁLES SON SUS MECANISMOS DE ATENCIÓN?

- Consultas.
- Reclamos ante las empresas concesionarias.
- En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas concesionarias, el Tribunal de Solución de Controversias del Osinergmin resolverá en segunda instancia.

CONTACTO

 (511) 219-3410 en Lima, y 0-800-4-1800 desde regiones

 atencionalcliente@osinergmin.gob.pe

 www.osinergmin.gob.pe



INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE



OSITRAN

EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO (OSITRAN)

¿QUÉ FUNCIONES TIENE?

Protege los derechos de los ciudadanos que usan las **infraestructuras de transporte de uso público**, tales como:



Carreteras



Aeropuertos



Vías férreas
Metro de
Lima y Callao



Puertos



Hidrovías



¿QUÉ PROBLEMAS SOLUCIONA?

- Facturación y cobro de servicios por uso de la infraestructura.
- Condicionamiento de la presentación del reclamo al pago de la tarifa.
- Calidad y oportuna prestación de los servicios.
- Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios.
- Problemas en el acceso a la infraestructura o limitaciones en el servicio.



¿QUÉ PROBLEMAS NO SOLUCIONA?


- Servicios prestados por empresas de transporte aéreo y terrestre (Indecopi).



¿CUÁLES SON SUS MECANISMOS DE ATENCIÓN?

- Consultas y denuncias ante la Gerencia de Atención al Usuario del Ositran.
- Reclamos ante las empresas concesionarias.
- En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas concesionarias, se presentan apelaciones ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositran, en segunda instancia.

CONTACTO

 0-800-11004

 info@ositran.gob.pe

 www.ositran.gob.pe/portaldelusuario



AGUA Y
ALCANTARILLADO



Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (SUNASS)

¿QUÉ FUNCIONES TIENE?

Protege a los usuarios para la **prestación de los servicios de:**



Agua potable



Alcantarillado



¿QUÉ PROBLEMAS SOLUCIONA?


- Facturación
- Corte de servicio
- Calidad del agua
- Colapso de redes



¿CUÁLES SON SUS MECANISMOS DE ATENCIÓN?

- Orientación y consultas.
- Reclamos y reconsideraciones ante las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS).
- En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las EPS, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Sunass resolverá en segunda instancia.

CONTACTO

 Fono Sunass: (511) 614-3180 o 614-3181 desde Lima, y 0-800-0-0121 desde regiones

 www.sunass.gob.pe



SISTEMA PRIVADO
DE PENSIONES



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)

¿QUÉ FUNCIONES TIENE?

Resuelve los reclamos de los afiliados y/o beneficiarios del Sistema Privado de Pensiones frente a cualquier vulneración de:



Las Administradoras Privadas de
Fondos de Pensiones (AFP)



Empresas de Seguros (solo en
caso de seguros previsionales)



¿QUÉ PROBLEMAS SOLUCIONA?

- La negativa, demora o suspensión en el pago de pensión y/o gastos de sepelio.
- Disconformidad con la orientación brindada en el marco de la tramitación de una pensión u otra prestación previsional.
- El pago de una pensión menor a la que le corresponde percibir al afiliado y/o beneficiario.
- Cualquier otra afectación a los derechos de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones.




¿CUÁLES SON SUS MECANISMOS DE ATENCIÓN?

- Asesoría especializada sobre los productos previsionales y los beneficios del Sistema Privado de Pensiones.
- Reclamos sobre temas previsionales ante las AFP y compañías de seguros. En caso de falta de respuesta, se presenta solicitud de solución de reclamo ante la SBS.

CONTACTO

 0-800-1-0840

 www.sbs.gob.pe/usuarios
www.sbs.gob.pe/previsional



SALUD



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUSALUD)

¿QUÉ FUNCIONES TIENE?

Protege a los usuarios de servicios de salud frente a cualquier vulneración por parte de:



Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – Ipress (hospitales, clínicas, centros médicos y establecimientos de salud en general)



Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – Iafas (Seguro Integral de Salud-SIS, EsSalud, Entidades Prestadoras de Servicios-EPS, entidades prepagadas, autoseguros, fondos de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú)



¿QUÉ PROBLEMAS SOLUCIONA?

- Insatisfacción respecto a los servicios brindados.
- Insatisfacción respecto a coberturas otorgadas o solicitadas.
- Negativa a la atención.



¿CUÁLES SON SUS MECANISMOS DE ATENCIÓN?

- Consultas.
- Reclamos o quejas ante las entidades aseguradoras o establecimientos de salud.
- En caso de disconformidad con la respuesta, se presenta queja ante la Susalud.
- Servicios de conciliación y/o de arbitraje.

CONTACTO

 0-800-1-4900 (Reclamos y Quejas)

 atencionalusuario@susalud.gob.pe

 www.susalud.gob.pe

CONSEJO NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

