



MODULO DE ATENCIÓN ATIENDE A CIUDADANOS EN SUS QUEJAS

El Módulo de Atención al Consumidor del congreso de la república, viene recibiendo constantemente las quejas de los usuarios, que mediante documentos, hacen llegar sus reclamos contra las entidades de servicios públicos, y que son canalizadas a través de la Comisión de Defensa del Consumidor ante los organismos reguladores de los servicios públicos.

Acá te alcanzamos un reporte sobre los reclamos presentados desde el 08 al 15 de mayo: Con fecha 06 de mayo, el señor Norberto Estela Silva, con Dni: 08566161, presentó su queja contra la empresa de telefonía Movistar, indicando que el día Jueves 4 de mayo a las 10.46 de la mañana, reporta un falla del teléfono fijo 014581157 señalando que no funciona desde hace 4 días y en esa casa se encuentra su señor padre de 81 años incomunicado, según el afectado, aduce que llamó por teléfono a la empresa Movistar y le dijeron que enviarían a un técnico máximo dentro de las 48 horas, porque la falla probablemente sea en el poste, sin embargo nunca llegaron, el caso fue derivado a Osiptel para la atención respectiva.

El segundo caso, es de la ciudadana Isabel Teresa Escalante La Rosa, con Dni 06903427 con fecha 07 de mayo presentó una queja contra la empresa Serpost, por pérdida de mercadería, además adjunta documentos en copia que acreditan su reclamo, el Modulo de Atención al Consumidor elevó el caso al Ministerio de Transportes y Comunicaciones para su atención.

El 10 de mayo el ciudadano Juan Carlos Quiñones Sánchez, con Dni: 08825232, presentó una queja contra la Promotora Ocean View S.A.C. señalando que la promotora no cumplió con la entrega de un departamento que fue cancelado el año 2019, el departamento en mención tenía que ser entregado en el mes de enero del 2020, sin embargo hasta la fecha no hay solución, este reclamo fue derivado a Indecopi.

Con fecha 09 de mayo, el ciudadano Luis Puerta Valdivia con Dni: 33406643, presentó su queja ante la aerolínea ATSA Airlines Perú, argumentando que el día 19 de noviembre del 2022, se produjo un accidente en la pista de aterrizaje en el Aeropuerto Jorge Chávez generando la suspensión total de los vuelos nacionales e internacionales lo que motivó la cancelación de su vuelo, sin embargo, al momento de cambiar la fecha de su viaje, le informan que debe cancelar nuevamente un importe de 100 dólares y un adicional de 17 dólares por penalidades, el ciudadano indica que esto es un hecho irregular y pide solución a su reclamo, el caso fue derivado a Indecopi.

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco), precisa que estos reclamos se encuentran pendientes de resolverse, en razón al plazo administrativo.

Muy agradecidos por su difusión
Lima, 16 de mayo del 2023

