

INFORME N°001-CU-2020

PARA : TATIANA PICCINI ANTÓN
DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO

DE : **CONSEJO DE USUARIO PERÍODO 2019–2021**
JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO
COORDINADOR
ALEJANDRO REÁTEGUI PEZO SR. MIGUEL
COORDINADOR ALTERNO
FELIPE AJALCRIÑA FLORES
SECRETARIO DE ACTAS

ASUNTO : INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2020

FECHA : 23 DE DICIEMBRE DE 2020

Sirva el presente para dirigirme a usted, a fin de poner en su conocimiento el Informe Anual de Actividades 2020 presentado por el Consejo de Usuarios del OSIPTEL, período 2019 – 2021, en cumplimiento con el Artículo 21° del Reglamento de los Consejos de Usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

Sin otro particular,



Julio César Vásquez Aguayo
Coordinador
Consejo de Usuarios
OSIPTEL

CONSEJO DE USUARIO PERÍODO 2019–2021

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2020

I. ANTECEDENTES

El Consejo de Usuarios del OSIPTEL es un estamento colegiado constituido como un mecanismo de participación consultiva, representativa, de los interesados en la actividad regulatoria del sector Telecomunicaciones bajo el ámbito del OSIPTEL. Sus objetivos son:

- 1.1. Fomentar la participación ciudadana con el objeto de mejorar la calidad y cobertura de los servicios y actividades bajo el ámbito regulatorio del OSIPTEL.
- 1.2. Desarrollar labor consultiva respecto de la actividad normativa que ejerce el OSIPTEL sobre los servicios de telecomunicaciones.
- 1.3. Constituirse en mecanismo de participación de los usuarios, agentes y organizaciones representativas de los usuarios de los servicios bajo el ámbito de competencia del OSIPTEL.

El Consejo de Usuarios ha sido elegido para ejercer sus funciones durante el periodo 2019-2021.

II. FUNCIONES DEL CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL

Son funciones del Consejo de Usuarios del OSIPTEL:

- 2.1. Emitir opinión consultiva respecto de las funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, de solución de controversias y solución de reclamos a que se refiere el Artículo 3° de la Ley N° 27332.
- 2.2. Participar en las Audiencias Públicas que sean convocadas en relación con el marco regulatorio del servicio público de telecomunicaciones.
- 2.3. Realizar eventos académicos, en coordinación con el Consejo Directivo de OSIPTEL, respecto a los aspectos regulatorios de los servicios públicos de telecomunicaciones para orientar y capacitar a los usuarios sobre las normas que regulan dichos servicios.
- 2.4. Recibir y presentar al Consejo Directivo las consultas que les sean formuladas por los usuarios respecto a las políticas y normas del OSIPTEL.
- 2.5. Proponer líneas de acción o anteproyectos de normas que se consideren convenientes para mejorar la calidad en la prestación de los servicios y actividades bajo el ámbito de OSIPTEL.
- 2.6. Analizar proyectos de normas relativas a la prestación de los servicios bajo el ámbito de competencia del OSIPTEL.
- 2.7. Otras que le sean asignadas por norma expresa y que se sujeten al marco legal aplicable a los Consejos de Usuarios.

No es función del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, ni de sus integrantes, recibir o interponer de manera directa o indirecta, reclamos, quejas o solicitudes ante el OSIPTEL o las empresas sujetas al ámbito de regulación, por tener un procedimiento de atención preestablecido.

III. DESARROLLO

El presente informe se realiza de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18° de la Resolución del Consejo Directivo N°118-2013-CD/OSIPTEL, de fecha 22 de agosto de 2013, modificado por Resolución de Consejo Directivo N°059-2015-CD/OSIPTEL, de fecha 04 de junio de 2015, que establece la obligación de presentar un informe Anual de Actividades.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, el mandato de los integrantes del Consejo de Usuarios será de dos (02) años, computados a partir de su instalación.

En atención a ello, es de precisar que con fecha 25 de octubre de 2019, se llevó a cabo la Sesión de Instalación presencial del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, para el período 2019-2021, en la que se acordó elegir al Coordinador, Coordinador Alterno y al Secretario de Actas, conforme al Reglamento por el período de un (1) año:

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
Julio César Vásquez Aguayo	Coordinador
Alejandro Reátegui Pezo	Coordinador Alterno
Miguel Felipe Ajalcriña Flores	Secretario de Actas

3.1 Actividades programadas para el año 2020

De conformidad con el artículo 18° del Reglamento de los Consejos de Usuarios, aprobado por Resolución N°118-2013-CD/OSIPTEL, el Consejo de Usuarios del OSIPTEL, el 07 de febrero del presente año, realizó su Sesión Ordinaria Presencial, la cual contó con la participación de la totalidad de sus miembros, señores Sr. Julio César Vásquez Aguayo, Alejandro Reátegui Pezo y Miguel Felipe Ajalcriña Flores, quienes aprobaron el Plan Operativo y su Programación Física y Financiera para el año 2020.

El 20 de febrero del presente año, el Consejo Directivo del OSIPTEL, en su Sesión N°734 aprobó el presupuesto que sustenta el plan de actividades presentado por el Consejo de Usuarios del OSIPTEL, a efectos que pueda dar inicio a sus actividades.

A continuación se detallan las actividades programadas para el año 2020, período asumido por el Consejo de Usuarios 2019-2021:

ACTIVIDAD	REGIÓN	SEMESTRE
Audiencia Pública	Cusco	I Semestre
Audiencia Público	Loreto	II Semestre
Taller / Charla	Lambayeque	I Semestre
Taller / Charla	Huánuco	I Semestre
Taller / Charla	San Martín	II Semestre
Taller / Charla	Arequipa	II Semestre

3.2 Actividades desarrolladas en el año 2020

Para el desarrollo de las actividades del Consejo de Usuarios programadas para el 2020, la Dirección de Atención y Protección del Usuario - DAPU (Ex Gerencia de Protección y Servicio al Usuario – GPSU) brindó el soporte logístico y temático requerido.



Es así que, el 28 de febrero de 2020, acorde con la programación, el Consejo de Usuarios realizó en la ciudad de Chiclayo, en las instalaciones de la Universidad Tecnológica del Perú, su primer taller presencial denominado “Acercándonos a los Usuarios”, dirigido a las Asociaciones de Usuarios, Ministerio Público, Colegios Profesionales, Instituciones Académicas, organismos públicos como INDECOPI, SUNASS, empresas operadoras y público en general.

Se programó para el mes de abril, la realización de un taller del Consejo de Usuarios, el cual se tuvo que postergar, debido a la situación de emergencia sanitaria y al periodo de aislamiento social obligatorio que declaró el gobierno ante la pandemia causada por el Corona Virus (COVID-19), el cual se inició el 16 de marzo de 2020.


Ante este nuevo contexto, el Consejo de Usuarios junto con la Dirección de Atención y Protección del Usuario – DAPU, vieron la necesidad de adaptar a esta nueva coyuntura, todas las actividades planteadas, a partir del segundo trimestre, dispuestas en su Plan Operativo Anual 2020, estableciendo como un nuevo canal de acercamiento el uso de plataforma virtuales con sus grupos de interés.

En atención a ello, se realizaron nueve (09) talleres virtuales del Consejo de Usuarios, beneficiando a diez (10) regiones y a 675 usuarios, a los que se presentó diversos temas relacionados a las modificaciones de normativas y/o medidas adoptadas por el regulador a propósito de la pandemia, los principales derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, se orientó y brindó información a diversas consultas que realizó el público asistente, relacionadas a problemas con el servicio de telecomunicaciones, entre otros.

A continuación se detalla en el siguiente cuadro, la relación de talleres en la modalidad presencial y virtual desarrollados en el año 2020, por el Consejo de Usuarios período 2019-2021, el cual se encuentra registrado en la Página Web del OSIPTEL:

N°	MODALIDAD LUGAR FECHA / HORA	REGIÓN	TEMA	DIRIGIDO	BENEFICIADOS	INVITACIÓN
1	Presencial Universidad Tecnológica del Perú 28/02/2020 10:00 a.m.	Lambayeque	“Acercándonos a los Usuarios” Usuarios informados. Seguridad Ciudadana en el Servicio de Telefonía Móvil. La Calidad e Idoneidad de los Servicios de Públicos de Telecomunicaciones.	Ministerio Público, Asociaciones de Usuarios, Organismos Públicos, Instituciones Académicas, Otros.	54	Carta
2	Virtual – Zoom 18/06/2020 3:30 p.m.	Cusco	“El OSIPTEL y las Telecomunicaciones durante el Estado de Emergencia”	Cámara de Comercio de Cusco APEMIPE Filial Cusco APEMIPE Filial Público en general	83	
3	Virtual – Zoom 26/06/2020 3:30 p.m.	Arequipa	“El OSIPTEL y las Telecomunicaciones durante el Estado de Emergencia”	APEMIPE Filial Arequipa Público en general	76	

4	Virtual – Zoom 16/07/2020 3:30 p.m.	Piura Lima	“El OSIPTEL y las Telecomunicaciones”	Estudiantes y académicos de la Universidad César Vallejo Piura - Escuela de Ingeniería Industrial sede Piura y sede Lima Norte	89	
5	Virtual – Zoom 30/07/2020 11:00 a.m.	San Martín	“El OSIPTEL y las Telecomunicaciones”	Ministerio Público, Gobierno Regional, Asociaciones de Usuarios, Organismos Públicos, Instituciones Académicas, Otros.	85	
6	Virtual – Google Meet 28/08/2020 11:00 a.m.	Loreto	“El OSIPTEL y las Telecomunicaciones”	Asociación de Confeccionistas Industriales y Artesanos de Punchana, Público en general.	20	
7	Virtual – Zoom 24/09/2020 06:00 p.m.	Madre de Dios	“El OSIPTEL y las Telecomunicaciones”	Cámara de Turismo de Madre de Dios, APEMIPE Filial Madre de Dios Público en general.	68	
8	Virtual – Zoom 23/10/2020 04:00 p.m.	Apurímac	“El OSIPTEL y las Telecomunicaciones”	Cámara de Comercio de Apurímac, APEMIPE Filial Apurímac, Público en general.	55	
9	Virtual – Microsoft Team 27/11/2020 05:30 p.m.	Cusco	"El A, B, C de los Derechos de los Usuarios"	Cámara de Comercio de Cusco, APEMIPE Filial Cusco, APEMIPE Filial Lambayeque, APEMIPE Filial Ancash, Público en general.	85	

10	Virtual – Microsoft Team 16/12/2020 04:00 p.m.	Huánuco	"El A, B, C de los Derechos de los Usuarios"	Cámara de Comercio de Huánuco, Organismos Públicos y Públicos en general.	60	
----	---	---------	--	--	----	---

IV. CAPACITACION BRINDADA

Asimismo, los miembros del Consejo de Usuarios participaron en seminarios y talleres de capacitación organizados por el OSIPTEL, lo que sirvió para generar mayor conocimiento sobre la labor que realiza el regulador, y así, a modo de efecto multiplicador - poder difundir lo aprendido entre sus asociados.

A continuación se detalla las actividades de capacitación virtual en las que participaron los miembros del Consejo de Usuarios 2019-2021:

N°	SEMINARIO - TALLER - CURSO	TEMA	FECHA
1	Participación en Diálogos VIC – Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva del OSIPTEL	“Evolución de los servicios de telecomunicaciones en los últimos meses, indicadores del sector”	30.04.2020 12:00 m.
2	Curso	“Medidas emitidas por el OSIPTEL en atención a la situación de emergencia nacional”	21.05.2020 5:00 p.m.
3	Conferencia virtual	“Trasformación Digital en Tiempos del Coronavirus”	22.05.2020
4	Taller	“Servicios Digitales desde el enfoque de la experiencia del usuarios”	10.07.2020 4:00 p.m.
5	Participación en Diálogos VIC – Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva del OSIPTEL	“Diseño de medidas para evitar que las empresas operadoras acumulen una gran cantidad de quejas y apelaciones sin atender”	17.07.2020 10:00 a.m.
6	Seminario	“Mitos y verdades sobre las antenas y la afectación en la salud”	31.07.2020 04:00 p.m.
7	Seminario	“Mitos y Verdades de la Tecnología 5G”	28.08.2020 03:30 p.m.
8	Charla	“Propuesta normativa del OSIPTEL, que consiste en la modificación del reglamento para la atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”	16.09.2020 04:00 p.m.
9	Charla	“Mejorando los Servicios de Internet”	22.10.2020 11:00 a.m.
10	Charla	“Aplicativo Informático del OSIPTEL”	17.12.2020 05:00 p.m.

V. PRESENTACIÓN DE LÍNEAS DE ACCIÓN

Ante la lamentable situación a la que nuestro país se ha visto expuesto, producto de la Pandemia causada por el Corona Virus (Covid-19), el Consejo de Usuarios, en el ámbito de sus competencias, presentó al OSIPTEL su propuesta de líneas de acción, con la finalidad de que puedan ser canalizadas a las instancias respectivas, en la medida que entendemos que no es competencia del regulador.

- 5.1 Uso de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica del Perú, a costo cero para los sectores de educación, salud y gobierno, mientras dure el estado de emergencia.

*“La red dorsal nacional de fibra óptica del Perú, que cuenta con pares de hilos para ser usados por el sistema nacional de educación, salud y gobierno, los cuales no están siendo utilizados, **sea usado en estos momentos a costo cero** por los tres sectores mencionados, mientras dure la emergencia nacional debido a la pandemia, esto debe ser sugerido al Ministerio de Transporte y Comunicaciones y que las empresas que brindan servicios de comunicaciones lo usen para brindar servicios de comunicaciones a costo cero a los sectores mencionados.*

Esta infraestructura debe apoyar la educación virtual en el sector educación, incluido el sector universitario, apoyar al sector salud en la lucha que despliega contra el coronavirus y a los organismos del estado en su labor de planificador y operador de la lucha que despliega el gobierno contra esta pandemia.”

- 5.2 Exoneración del pago de los servicios públicos de telecomunicaciones.

“Sugerir a las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones que no se cobre tarifa alguna, a los usuarios, por el acceso a los servicios virtuales de teleeducación, mientras dure la emergencia nacional o hasta cuando el gobierno así lo disponga, planteamiento que debe ser sugerido al ministerio de transporte y comunicaciones para que ellos lo den trámite.

Esta propuesta debe aplicar también al sector salud y gobierno.”

En atención a las líneas de acción presentadas, la Gerencia General del OSIPTEL brindó respuesta a cada una de las propuestas realizadas, informando lo siguiente:

Con relación al tema relacionado al uso de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica del Perú a costo cero para los sectores de educación, salud y gobierno, indicaron que se corrió traslado de nuestra comunicación, al Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL), al Consejo Nacional de Educación (CNE) y a la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), a fin de que tomen conocimiento de las solicitudes y adopten las medidas que considere necesarias, en el marco de su competencia.

Asimismo, informó que respecto a la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, el órgano competente es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC, dado que mediante Decreto Legislativo N°1477, el MTC promueve ampliar la infraestructura de telecomunicaciones, donde exista mayor brecha de infraestructura y por consiguiente una necesidad de conectividad digital que deba ser atendida.

De otro lado, con relación a la exoneración del pago de los servicios de telecomunicaciones, informó que si bien el OSIPTEL no tiene competencia para disponer la exoneración total del pago de los servicios públicos de telecomunicaciones, fue el primer regulador en establecer medidas para asegurar y garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en el D.S. 044-2020-PCM, como la prohibición de las empresas operadoras de efectuar la suspensión o baja de los servicios públicos de telecomunicaciones por falta de pago, desde el inicio del Estado de Emergencia Nacional hasta el pasado 15 de junio de 2020^[1].

^[1] Resoluciones N°035-2020-PD/OSIPTEL y N°067-2020-CD/OSIPTEL

Asimismo, informó que mediante diversas resoluciones, el OSIPTEL estableció medidas dirigidas a brindar una mayor conectividad por parte de las empresas operadoras, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria, exhortándolas a implementar diversas alternativas y/o facilidades, para evitar que los usuarios se vean afectados con la suspensión del servicio, a partir del 15 de junio de 2020, como la alternativa de fraccionar el monto pendiente de pago, migrar a un plan de menor costo, entre otras posibilidades que le permita al usuario continuar con el servicio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 El Consejo de Usuarios del OSIPTEL periodo 2019-2021, con el apoyo de la Dirección de Atención y Protección del Usuario – DAPU, ha cumplido con el desarrollo de sus actividades establecidas en el Plan Operativo Anual 2020, a pesar de la coyuntura actual.
- 6.2 Cabe señalar, que se han realizado más actividades de las previstas, utilizando plataformas y canales virtuales, así como su red contactos, logrando llegar a la mayor cantidad de usuarios, a fin de empoderarlos con información de primera mano sobre sus principales derechos referidos a los servicios de telecomunicaciones y sobre las medidas adoptadas por el regulador, cumpliendo así, con los objetivos planteados en su Plan Operativo Anual 2020.
- 6.3 Se ha beneficiado a 10 regiones y a 675 usuarios, los cuales se convierten usuarios empoderados y capaces de replicar lo aprendido.
- 6.4 Capacitación a los miembros del Consejo de Usuarios, quienes podrán ejercer con mayor conocimiento su rol de aliados estratégicos.

VII. RECOMENDACIONES:

- 7.1 Continuar con la realización de charlas virtuales y/o de ser factible presenciales, las cuales podrían ser difundidas por el Facebook Live, a fin de llegar a la mayor cantidad de usuarios.
- 7.2 Realizar charlas virtuales-presenciales en aquellas zonas en las que no se tenga un acceso adecuado a la tecnología, reuniéndolos en un local que cuente con todas las medidas de bioseguridad, respetando la distancia mínima establecida.
- 7.3 Brindar una mayor difusión en redes sociales, a las charlas virtuales, incluso trabajar con medios de prensa, a fin de lograr captar la asistencia de mayor cantidad de usuarios.
- 7.4 Utilizar otras plataformas virtuales distintas al Microsoft Teams, considerando que los usuarios regionales utilizan otras plataformas amigables.

El presente Informe Final de Actividades 2020, cuenta con la aprobación de los demás miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL.



Julio César Vásquez Aguayo
Coordinador
Consejo de Usuarios
OSIPTEL