INFORME N°002-CU 2021-2023/2023

PARA	:	TATIANA PICCINI ANTÓN **DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO**
DE	:	WINDY LUZBETMI ARAUJO LUPACA **COORDINADORA** **CONSEJO DE USUARIO PERÍODO 2021–2023** **MIEMBROS DEL CONSEJO DE USUARIOS PERIODO 2021 – 2023**
ASUNTO	:	INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES – 2023 CONSEJO DE USUARIOS PERÍODO 2021-2023
FECHA	:	26 DE OCTUBRE DE 2023

Sirva el presente para dirigirme a usted, a fin de poner en su conocimiento el Informe Anual de Actividades 2023 presentado por el Consejo de Usuarios del OSIPTEL, período 2021–2023, 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,

Windy Luzbetmi Araujo Lupaca
Coordinadora
Consejo de Usuarios
OSIPTEL 2021-2023

CONSEJO DE USUARIO PERÍODO 2021–2023
INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2023

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 2021-2023.

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.

3.1 Actividades propuestas para el 2023

El Consejo de Usuarios conforme a la sesión del 17 de febrero del 2023, programó la realización de las siguientes actividades:

- Dos (2) sesiones ordinarias
- Cuatro (4) audiencias públicas
- Ocho (8) talleres para el período 2023
- Difusión de los principales derechos de los usuarios, a través de la red de contactos a un mínimo de cincuenta (50) personas por cada miembro del Consejo de Usuarios.
- Presentación de un (1) informe con propuesta de mejora a proyectos de normas y medidas regulatorias emitidas por el OSIPTEL, así como sobre las diferentes funciones del Regulador.
- Presentación de dos (2) reportes en los que se levante información sobre los principales problemas, necesidades y expectativas de los usuarios respecto de sus servicios de telecomunicaciones.
- Presentación de tres (3) materiales audiovisuales que motiven a los usuarios su interés para saber qué hacer ante los problemas más recurrentes de los servicios de telecomunicaciones.

3.2 Realización de actividades 2023

El Consejo de Usuarios durante el año 2023, realizó diversas actividades, a pesar de los problemas que acontecieron en nuestro país, como los problemas climatológicos por el Fenómeno del Niño y la coyuntura social (huelgas, paros, tomas de locales, etc.) que impidieron al Consejo desplazarse para poder cumplir con su tarea de fomentar la participación ciudadana.

3.2.1 Propuesta de mejora a proyectos de normas y medidas regulatorias emitidas por el OSIPTEL, así como sobre las diferentes funciones del Regulador.

Se presentó el Informe de Investigación “Servicios de Mensajes Cortos Instantáneos - Promocionales por operadores”, en el cual se buscó identificar a las empresas operadoras que utilizan Mensajes Cortos Instantáneos Promocionales, con el objetivo de describir la dinámica y el modo de los Mensajes Cortos Instantáneos Promocionales por operador.

Luego del análisis realizado se recomendó disponer que las empresas utilicen la opción “INFORMACION”, a fin de que al momento que dé opción al mismo, se le informe al usuario, respecto al servicio o promoción ofrecida, para que, dentro del mismo ítem, haya una opción de ACEPTAR O CANCELAR.

3.2.2 Promoción de la participación ciudadana para conocer la problemática de los servicios de telecomunicaciones.

El Consejo de Usuarios realizó dos (02) Audiencias Públicas en las regiones de Tacna e Ica, con el objetivo de que las empresas operadoras muestren a los usuarios de dichas regiones, los retos para solucionar la problemática relacionada a la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como lo que implica su atención, a fin de promover el acceso, la digitalización y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para los ciudadanos de las zonas urbanas, rurales y de lugares de preferente interés social.

<u>Audiencia Pública en Tacna</u>

El 17 de mayo de 2023, en el marco del Día Mundial de las Telecomunicaciones, se realizó la Audiencia Pública **“SERVICIOS QUE OFRECEN LAS OPERADORAS EN TACNA”,** en el marco del “***DÍA MUNDIAL DE LAS TELECOMUNICACIONES”.***

Lugar: Casa Basadre en la Plaza de Armas
Fecha: 17 de mayo de 2023
Público asistente: Asociaciones de Usuarios, gremios empresariales, representantes de las OMAPED´s, organismos públicos, instituciones académicas, medios de comunicación y público en general.
Miembros del Consejo de Usuarios que asistieron: 2
Expositores: BITEL/CLARO/ENTEL/MOVISTAR
Beneficiados:100 asistentes
https://www.osiptel.gob.pe/media/zctn1chg/actividades-realizadas-cu-mayo-2023.pdf

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

3/3

AUDIENCIA PÚBLICA – TACNA
DÍA MUNDIAL DE LAS TELECOMUNICACIONES
"Servicios que brindan las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones en Tacna"

En el marco del Día Mundial de las Telecomunicaciones, el 17 de mayo del 2023, se realizó una Audiencia Pública en la ciudad de Tacna, en la Casa Basadre, organizada por el Consejo de Usuarios, en el que las cuatro principales empresas operadoras – BITEL, CLARO, ENTEL y MOVISTAR, dieron a conocer los "Servicios que brindan en la Ciudad de Tacna".

La Srta. Windy Araujo Lupaca, coordinadora del Consejo de Usuarios, representante de la Región Puno, saludó a los ciudadanos de la Ciudad Heroica de Tacna, dándoles la bienvenida y agradeciendo la importante recepción a la convocatoria. Lo propio hizo el Sr. David German Camarena – miembro del Consejo de Usuarios, representante de la Región Lima, quien dio a conocer qué es el Consejo de Usuarios, cuáles son sus funciones, quiénes la conforman, entre otros.

Asimismo explicó que el Consejo de Usuarios del OSIPTEL permite la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de las telecomunicaciones, a través de una labor consultiva, garantiza una efectiva participación de las asociaciones de consumidores y usuarios. Luego cedió el turno a las empresas operadoras que explicaron cada uno de los servicios que brindan, sus promociones y ofertas para sus distintos nichos de mercados, así como las tarifas especiales para las personas con discapacidad, quienes contaron con un intérprete de señas.

Los asistentes tuvieron la oportunidad de manifestar su descontento con la calidad del servicio de telecomunicaciones, la pésima atención que reciben por parte de los asesores, en especial el desconocimiento que tienen sobre la normativa vigente. De igual manera presentaron diversos problemas con la baja del servicio, la migración, la portabilidad, así como la necesidad de contar con más y mejores servicios de telecomunicaciones en toda la región.

Finalmente, las empresas tomaron nota de los problemas y se comprometieron a mejorar sus servicios y ampliar su cobertura en algunas provincias de la Región Tacna.

Beneficiados: 100 asistentes

Audiencia Pública en Ica

El 17 de julio de 2023, se realizó la Audiencia Pública **"SERVICIOS QUE OFRECEN LAS OPERADORAS EN ICA",** en la que participaron las 4 principales empresas operadoras.

Lugar: Hotel Real Ica
Fecha: 17 de julio de 2023
Público asistente: Asociaciones de Usuarios, gremios empresariales, representantes de las OMAPED´s, organismos públicos, instituciones académicas, estudiantes, medios de comunicación y público en general.
Miembros del Consejo de Usuarios que asistieron: 1
Expositores: BITEL/CLARO/ENTEL/MOVISTAR
Beneficiados:150 asistentes
https://www.osiptel.gob.pe/media/bdydrvr3/actividades-realizadas-cu-julio-2023.pdf

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

1

AUDIENCIA PÚBLICA – REGIÓN ICA
"Servicios que ofrecen las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones en Ica"

El 17 de julio del 2023, se realizó una Audiencia Pública en la ciudad de Ica, en el hotel Real Ica, organizada por el Consejo de Usuarios, en el que las cuatro principales empresas operadoras – BITEL, CLARO, ENTEL y MOVISTAR, dieron a conocer los "Servicios que brindan en la Ciudad de Ica.

El Sr. Fidel González Mucha – miembro del Consejo de Usuarios y representante de la región Ica, saludó a los ciudadanos de dicha región, a quienes dio la bienvenida y agradeció su asistencia a la audiencia.

Asimismo, expuso sobre el Consejo de Usuarios del OSIPTEL, informando sobre su labor y funciones, que permiten la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de las telecomunicaciones, a través de una labor consultiva, garantizando una efectiva participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Luego cada una de las 4 principales empresas operadoras dieron a conocer cada uno de los servicios que brindan en la Región Ica, así como sus promociones y ofertas para sus distintos nichos de mercados, como las tarifas especiales para las personas con discapacidad, quienes contaron con un intérprete de lenguaje de señas.

Beneficiados: 150 asistentes

Finalmente, resulta importante destacar que, en las dos audiencias, los asistentes saludaron la realización de las mismas, en especial la implementación de la política de inclusión, al invitar a un intérprete en lenguaje de señas para que los asistentes con discapacidad auditiva, también puedan estar informados sobre los beneficios que ofrecen las empresas operadoras. Asimismo, solicitaron entre otros aspectos, se promuevan más actividades similares en las distintas regiones del país y que cuente con la participación de las empresas operadoras, a fin de que puedan escuchar directamente los problemas de los usuarios para que adopten medidas de solución a las mismas.

3.2.3 Difusión de las principales funciones del OSIPTEL y del Consejo de Usuarios.

El Consejo de Usuarios durante el 2023, realizó cuatro (4) talleres, 3 presenciales y 1 taller virtual, beneficiando a **250** asistentes.

CONSEJO DE USUARIOS
TALLERES 2023

N°	TIPO DE ACTIVIDAD	REGIÓN	FECHA	TALLER	BENEFICIADOS
1	TALLER VIRTUAL	CAJAMARCA	28-Abr	¿SÁBES CUÁLES SON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBES TENER EN CUENTA EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES?	50
2	TALLER PRESENCIAL	AREQUIPA	14-May	LA IMPORTANCIA DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES Y LAS REDES SOCIALES	80
3	TALLER VIRTUAL	AYACUCHO	14-Jun	¿SABES CÓMO ESTÁ LA COBERTURA DE LAS EMPRESAS EN LA REGIÓN AYACUCHO? LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE SE DEBE DE TENER EN CUENTA EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL	50
4	TALLER VIRTUAL	PUNO - JULIACA	19-Set	MEDIDA DE SEGURIDAD ADICIONAL DISPUESTA POR EL OSIPTEL: CONTRASEÑA ÚNICA	70

Todos los talleres se encuentran registrados en la página web del OSIPTEL en:

https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/participacion-ciudadana/consejo-de-usuarios/

TALLER DEL CONSEJO DE USUARIOS – AYACUCHO

"¿Sabes cómo está la cobertura de las empresas operadoras en la Región Ayacucho?" y "Las medidas de seguridad que se debe de tener en cuenta en la contratación del servicio móvil"

El 14 de junio, el Consejo de Usuarios realizó un taller en la ciudad de Ayacucho ***"¿Sabes cómo está la cobertura de las empresas operadoras en la Región Ayacucho?"***, dirigido a todos los ciudadanos, a fin de que tomen conocimiento de cómo está la cobertura y la problemáticas delos servicios de telecomunicaciones en su región. Asimismo, se presentó las medidas de Seguridad en la contratación del servicio móvil.

Beneficiados: 50 Asistentes

El Ing. José Castro – de la Dirección de Fiscalización e Instrucción presentó cómo está la cobertura del servicio móvil e internet brindado por las cuatro principales empresas operadoras, en las 11 provincias de la Región Ayacucho.

Asimismo, presentó la cantidad de interrupciones registradas en la región Ayacucho, así como los compromisos de mejora que la DFI viene implementando a fin de que las empresas operadoras cumplan con los estándares de calidad del servicio de telefonía móvil de voz y cuyo incumplimiento les genera multas.

De otro lado, el jefe de la oficina regional de Ayacucho presentó el tema de las últimas medidas adoptadas por el Osiptel, a fin de garantizar una mayor seguridad en la contratación y transacciones de los usuarios, como son.

- ✓ Reglas sobre el registro de distribuidores y demás canales.
- ✓ Verificación biométrica para el vendedor.
- ✓ Reactivación del servicio por reposición de SIM Card en 4 horas.
- ✓ Uso obligatorio de la contraseña única como mecanismo adicional de seguridad para validar la identidad de los abonados en la contratación de una línea adicional, reposición de chip o cambio de titularidad del servicio móvil.

REGIÓN CAJAMARCA

"¿SÁBES CUÁLES SON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBES TENER EN CUENTA EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES?"

El miércoles 26 de abril, se realizó el taller del Consejo de Usuarios en la ciudad de Cajamarca ***"¿SÁBES CUÁLES SON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBES TENER EN CUENTA EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES?"***, con el cual se pudo dar a conocer a los ciudadanos de Cajamarca, sobre las medidas que el regulador ha dispuesto para que las empresas operadoras implementen mecanismos que garanticen una mayor seguridad en la contratación, reposición de chip y cambio de titularidad. (Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL)

Se explicó sobre la problemática advertida en la que se presentaron más de 56 557 reclamos de Contratación No Solicitada de Servicios Móviles, entre enero a setiembre 2022, así como se presentaron 5820 "Cuestionamientos" de servicios móviles prepago a nivel nacional.

Asimismo, se detallaron las nuevas medidas, con las cuales se espera evitar casos como la suplantación de identidad y contrataciones no solicitadas, entre otros.

Expositor:
Octavio Álvarez Guarniz
Jefe de la ORS Cajamarca

Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL
https://www.osiptel.gob.pe/n-072-2022-cd-osiptel/

JULIACA – PUNO

"MEDIDA DE SEGURIDAD ADICIONAL DISPUESTA POR EL OSIPTEL: CONTRASEÑA ÚNICA"

El 19 de setiembre, se presentó la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, mediante la cual se incorporó en la normativa mayores obligaciones para las empresas operadoras a fin de garantizar una mayor seguridad en la contratación y transacciones de los usuarios, en lo que respecta al servicio móvil.

- ✓ Es así que luego de explicarles las primeras normativas adoptadas como medidas de seguridad en la contratación del servicio móvil, como son la exhibición del DNI, la verificación biométrica, el límite de 5 intentos para pasar la biometría por día y por trámite, así como el envío de alertas en la contratación y reposición por SMS y correo electrónico, entre otros.
- ✓ Asimismo, se presentó la nueva disposición relacionada al **"Uso obligatorio de la contraseña única ante la contratación de una línea adicional, reposición de chip o cambio de titularidad del servicio móvil"**.

Expositores:
Eugenia Uría Lipa – Jefa de la ORS Puno
Eddie Cusi Lipa – Orientador de la ORS Puno
Windy Araujo Lupaca – Coordinadora del Consejo de Usuarios

Beneficiados: 50 ciudadanos

- Migración
- Portabilidad numérica
- Baja del servicio
- Suspensión temporal

Expositor:

Darío Obando Borja – Jefe de la Oficina Regional de Arequipa

3.2.4. Difundir los principales derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de la Red de Contactos de cada miembro del Consejo de Usuarios.

Del mismo modo que el año pasado, se continuó brindando información a los usuarios sobre los principales derechos que los asiste y obligaciones de los servicios de telecomunicaciones. Además, se debe indicar que cada uno de los miembros del Consejo de Usuarios (7) enviaron 4 mensajes informativos, es decir 28 mensajes a 50 usuarios y/o empresas, logrando llegar a 1750 usuarios y 33 750 usuarios potenciales[1].

A continuación, se muestra una tabla resumen de la cantidad de mensajes enviados a la red de contactos del Consejo de Usuarios:

Miembros del Consejo de usuarios 2021-2023	Mensaje 1 El ABC de los Reclamos en Telecomunicaciones	Mensaje 2 La Contraseña Única	Mensaje 3 Encuesta Contratos Cortos o Contratos Tipo de Servicios	Mensaje 4 Checa Tus Líneas	Mensaje 5 Checa tu Caso	TOTALES
USUARIOS						
DARÍO JESÚS MOLLO VALDIVIA	50	50	50	50	50	250
ANA CECILIA ANGULO ALVA	50	50	50	50	50	250
FIDEL NARCISO GONZÁLES MUCHA	50	50	50	50	50	250
DAVID VICENTE GERMAN CAMARENA	50	50	50	50	50	250
JORGE LUIS DÍAZ MONZÓN	50	50	50	50	50	250
JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO	50	50	50	50	50	250
WINDY LUZBETMI ARAUJO LUPACA	50	50	50	50	50	250
SUBTOTAL						**1750**
EMPRESA (5 MENSAJES A 50 EMPRESAS CON UN APROXIMADO DE 20 TRABAJADORES EN PROMEDIO)						
JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO	4000	4000	0	4000	4000	16000
DARÍO JESÚS MOLLO VALDIVIA	1000	1000	0	1000	1000	4000
SUBTOTAL						**20000**
MEDIOS DE COMUNICACIÓN (4 MENSAJES A 3 MEDIOS CON UN PROMEDIO DE 1000 LECTORES)						
DARÍO JESÚS MOLLO VALDIVIA	3000	3000	0	3000	3000	12000
SUBTOTAL						**12000**
TOTAL						**33750**

[1] 4 mensajes enviados a 50 empresas con un aproximado de 20 afiliados en promedio, adicionalmente se envió a la prensa local con más de 3000 beneficiados potenciales

3.2.5. Reporte sobre consultas vinculadas a los derechos de los usuarios o normas emitidas por el regulador.

3.2.5.1. Levantar información sobre los principales problemas, necesidades y/o expectativas de los usuarios respecto de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El Consejo de Usuarios presentó un reporte que comprende, el levantamiento de información sobre los principales problemas, necesidades y/o expectativas de los usuarios respecto a sus servicios de telecomunicaciones. El presente reporte, se llevó a cabo mediante las siguientes herramientas:

1. Recepción de quejas y denuncias.
2. Recepción de información alcanzada por los usuarios.
3. Información obtenida mediante los canales virtuales del OSIPTEL.
4. Información recibida a través de las Oficinas Regionales del OSIPTEL.
5. Videoconferencias (participación de todos los miembros).
6. Las visitas efectuadas a nivel regional, a través de reuniones, talleres y audiencias públicas, realizadas por el Consejo de Usuarios, en coordinación con la DAPU del Osiptel.

3.2.5.2. Desarrollar material audiovisual dirigido a los usuarios para motivar su interés en los problemas más recurrentes relacionados a los servicios de telecomunicaciones.

Se presentó 1 video "¿Qué hacer si te roban tu celular? y 3 flyers sobre Checa tu Plan, reclamos por facturación y ¿sabías que …?, relacionado a los reclamos por facturación y cobro.

¿Piensa instalar internet fijo y no sabes qué empresa y qué plan contratar?
Infórmate en:
checa
tu plan
CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE CAJAMARCA
PERÚ Presidencia Del Consejo de Ministros
osiptel

La empresa operadora responderá a tu RECLAMO POR FACTURACIÓN Y COBRO según el monto reclamado:
. Hasta S/ 24.75 - plazo 15 días hábiles (0.5% UIT)
. Mayor a S/24.75 - plazo 20 días hábiles (0.5% UIT)
CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE CAJAMARCA
PERÚ Presidencia Del Consejo de Ministros
osiptel

Sabías que...?
Puedes presentar tu RECLAMO POR FACTURACIÓN o COBRO, hasta un año después de la fecha de vencimiento de tu recibo que contiene el concepto reclamado y hasta 1 año después de requerido o notificado el cobro por el concepto supuestamente adeudado.
CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE CAJAMARCA
PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros
osiptel

3.2.6. Desarrollo de la gestión del conocimiento del Consejo de Usuarios.

3.2.6.1. Desarrollar reuniones de trabajo con las Unidades Orgánicas de Línea relacionadas a usuarios.

Durante el año 2023, el Consejo de Usuarios asistió de forma virtual a cuatro (4) reuniones de trabajo, en las cuales se capacitó sobre las medidas adicionales de seguridad para los trámites en el servicio móvil, la contraseña única como medida de seguridad adicional, el procedimiento de reclamos y denuncias, así como el balance de la gestión del Osiptel en favor de los usuarios,

Asimismo, cabe indicar que todas estas actividades se encuentran publicadas en la página web del Osiptel en: https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/participacion-ciudadana/consejo-de-usuarios/

REUNIONES DE TRABAJO - CONSEJO DE USUARIOS 2021-2023

TIPO DE ACTIVIDAD	REGIÓN	FECHA	TALLER	BENEFICIADOS
REUNIONES DE TRABAJO	NIVEL NACIONAL	24-ene	MEDIDAS ADICIONALES DE SEGURIDAD PARA LOS TRÁMITES EN EL SERVICIO MÓVIL	7
REUNIONES DE TRABAJO	NIVEL NACIONAL	28-mar	CONTRASEÑA ÚNICA: MEDIDA ADICIONAL PARA LA SEGURIDAD DE LOS TRÁMITES EN EL SERVICIO MÓVIL	7
REUNIONES DE TRABAJO	NIVEL NACIONAL	03-may	TRASU - PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS	7
PRESENTACIÓN VIRTUAL	NIVEL NACIONAL	08-nov	BALANCE DE LA GESTIÓN DEL OSIPTEL EN FAVOR DE LOS USUARIOS	11

1

"MEDIDAS ADICIONALES DE SEGURIDAD PARA LOS TRÁMITES EN EL SERVICIO MÓVIL"

El martes 24 de enero, se realizó el taller de capacitación virtual ***"MEDIDAS ADICIONALES DE SEGURIDAD PARA LOS TRÁMITES EN EL SERVICIO MÓVIL"*** dirigido al Consejo de Usuarios. Se presentó el análisis realizado por el Osiptel, respecto de la problemática en la contratación del servicio móvil, las medidas adoptadas por el ente regulador, mediante la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, que incorpora mayores obligaciones para las empresas operadoras, a fin de garantizar una mayor seguridad en la contratación y transacciones de los usuarios.

Asimismo, se explicó sobre los riesgos de contratar chips de forma ambulatoria, en la medida que para contratar entregamos todos nuestros datos a terceros que podrían ser mal utilizados.

Se explicó también, algunos de los problemas más recurrentes, como el SIM Swaping, fraude en la contratación de los servicios públicos móviles, entre otros; lo cual expone a los usuarios a diferentes riesgos.

Participaron los 7 miembros del Consejo de Usuarios

1. Representante de Arequipa – Darío Mollo
2. Representante de Cajamarca – Cecilia Angulo
3. Representante de Ica – Fidel Gonzáles
4. Representante de Lima – David German
5. Representante de Loreto – Jorge Luis Díaz
6. Representante de Piura – Julio Vásquez
7. Representante de Puno – Windy Araujo

Expositora:
Matilde González Villanueva - Coordinadora Legal de la DAPU

"CONTRASEÑA ÚNICA:
"MEDIDA ADICIONAL PARA LA SEGURIDAD DE LOS TRÁMITES EN EL SERVICIO MÓVIL"

El martes 28 de marzo, se realizó el taller de capacitación virtual ***"CONTRASEÑA ÚNICA: Medida adicional para la seguridad de los trámites en el servicio móvil",*** cuyo objetivo es dar a conocer a los miembros del Consejo de Usuarios, la disposición del ente regulador para que las empresas operadoras implementen medidas adicionales que garanticen una mayor seguridad en la contratación, reposición de chip y cambio de titularidad. (Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL)

Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL
https://www.osiptel.gob.pe/n-072-2022-cd-osiptel/

Con este mecanismo de seguridad adicional a la verificación biométrica de huella dactilar, se busca brindar mayor seguridad a los abonados en la realización de trámites con el servicio móvil, a fin de evitar casos como la suplantación de identidad y contrataciones no solicitadas.

Así, se dispuso:

- ✓ Reglas sobre el registro de distribuidores y demás canales.
- ✓ Verificación biométrica para el vendedor.
- ✓ Reactivación del servicio por reposición de SIM Card en 4 horas.
- ✓ Uso obligatorio de la contraseña única como mecanismo adicional de seguridad para validar la identidad de los abonados en la contratación de una línea adicional, reposición de chip o cambio de titularidad del servicio móvil.

CAPACITACIÓN – TRASU
"PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS / DENUNCIAS"

El miércoles 03 de mayo, el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios capacitó al Consejo de Usuarios, respecto al ***"PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS",*** lo cual permitió dar a conocer que la Guía Interactiva "El ABC de los Reclamos", mediante la cual los usuarios pueden conocer y aprender de una manera didáctica y sencilla todo lo relacionado al procedimiento de reclamos, apelaciones y quejas.

Respecto a las denuncias se les explicó que los usuarios:

✓ Puedes presentar una denuncia por incumplimiento cuando la empresa operadora no está cumpliendo con lo ordenado en:

- Una solución anticipada al reclamo (SAR);
- Una solución anticipada al recurso de apelación (SARA);
- Una resolución emitida en primera instancia por la empresa operadora;
- Una resolución emitidas por el TRASU; o
- El acogimiento del silencio administrativo positivo (SAP).
- Dicha denuncia se puede presentar en todas las Oficinas del OSIPTEL a nivel nacional.

✓ Asimismo, se les sugirió que para facilitar la gestión del trámite de la denuncia deben:

- Llevar la copia del documento (SAR, SARA, SAP).
- Indicar el número de expediente, resolución y código de reclamo, si el incumplimiento es de una resolución del TRASU,.
- No presentar nuevos casos, ya que la denuncia por incumplimiento evalúa únicamente la ejecución de la empresa operadora respecto de lo resuelto u ofrecido a favor del usuario.
- De verificarse el incumplimiento de la resolución se dará inicio a un procedimiento administrativo sancionador.

Participaron los 7 miembros del Consejo de Usuarios

1. Representante de Arequipa – Darío Mollo
2. Representante de Cajamarca – Cecilia Angulo
3. Representante de Ica – Fidel Gonzáles
4. Representante de Lima – David German
5. Representante de Loreto – Jorge Luis Díaz
6. Representante de Piura – Julio Vásquez
7. Representante de Puno – Windy Araujo

Expositoras:

Adeli Romero Calle – Coordinadora del Área de Sanciones TRASU
Vanessa Thorsen Orrego – Especialista Legal TRASU

"BALANCE DE LA GESTIÓN DEL OSIPTEL EN FAVOR DE LOS USUARIOS"

El 08 de noviembre de 2023, se realizó la presentación virtualmente sobre las principales acciones y actividades que el OSIPTEL viene realizando en favor de los usuarios, así como la agenda pendiente del regulador. El conversatorio contó con la presencia del Presidente Ejecutivo del OSIPTEL, Sr. Rafael Muente Schwarz, vía la plataforma Microsoft Teams.

✓ Se presentó información sobre:

- El crecimiento de los servicios públicos en el mercado de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil, internet y cable).
- Los datos del servicio de atención del Osiptel.
- La normativa que busca mejorar el bienestar de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- La regulación por comparación que ayuda a promover la competencia por una mejor atención a los usuarios.
- Las acciones de información, comunicación y difusión realizadas por el Osiptel, a fin de empoderar a los usuarios.
- Los monitoreos realizados a las empresas operadoras, a fin de verificar la calidad de atención que brindan a sus usuarios.
- Las acciones de fiscalización y participación en operativos junto al Ministerio Público y a la PNP.
- La implementación y promoción de políticas inclusivas y de interculturalidad.
- La política de seguridad ciudadana, respecto a las solicitudes de información sobre la información de titularidad y cuestionamiento por bloqueo de celulares.
- La multas en temas de usuarios.
- Los retos para cumplir nuestro propósito de mejorar la calidad de vida de las familias en el Perú, a través de las telecomunicaciones

De otro lado, los miembros del Consejo de Usuarios participaron de forma virtual en el webinar internacional *"Rumbo y Futuro del Sector Telecomunicaciones en el Perú"*, en el que trataron temas a la transformación digital para la evolución regional, los nuevos desafíos en lo que respecta a la gobernanza regulatoria, así como el enfoque regulatorio del OSIPTEL hacia el 2025.

3.2.6.2. Participar en capacitaciones en temas vinculados a los servicios públicos de telecomunicaciones.

TIPO DE ACTIVIDAD	REGIÓN	FECHA	TALLER	BENEFICIADOS
CURSO VIRTUAL	NIVEL NACIONAL	27-abr	EL ABC DE LOS RECLAMOS EN TELEOMUNICACIONES MÓDULO I: CONCEPTOS BÁSICOS DEL RECLAMO, ÓRGANOS RESOLUTIVOS Y ACCESO A LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS	7
CURSO VIRTUAL	NIVEL NACIONAL	08-jun	EL ABC DE LOS RECLAMOS EN TELECOMUNICACIONES MÓDULO II: REQUISITOS Y FORMAS DE PRESENTAR RECLAMOS	7
CURSO VIRTUAL	NIVEL NACIONAL	29-ago	EL ABC DE LOS RECLAMOS EN TELEOMUNICACIONES MÓDULO III: MATERIAS RECLAMABLES Y FORMULARIO DE RECLAMOS	7
CURSO VIRTUAL	NIVEL NACIONAL	27-sep	EL ABC DE LOS RECLAMOS EN TELEOMUNICACIONES MÓDULO IV: APELACIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS	7

osiptel

CAPACITACIÓN VIRTUAL
El ABC de los Reclamos en Telecomunicaciones - Módulo I
"CONCEPTOS BÁSICOS DEL RECLAMO, ÓRGANOS RESOLUTIVOS Y ACCESO A LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS"

El jueves 27 de abril, se lanzó el 1er Curso Virtual "El ABC de los Reclamos de Usuarios", el cual consta de 4 módulos, en los que se presentan a detalle paso a paso el procedimiento de reclamos, con lo cual se busca que las Asociaciones de Usuarios puedan capacitarse sobre qué hacer cuando presenten problemas con su servicio.

En el módulo I, se trato sobre:

- **¿Qué es el Reclamo?** Mecanismo mediante el cual los usuarios o abonados manifiestan ante las empresas operadoras, problemas con sus servicios públicos de telecomunicaciones, en busca de una solución definitiva.
- **¿Cómo es el procedimiento de reclamo?**
  - Es un trámite gratuito.
  - No necesita de abogados.
  - El procedimiento se debe encausar.
  - No se debe condicionar el reclamo.
  - Solo hay un solo registro de reclamos.
- **¿Quiénes pueden reclamar?**
  - Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones
  - Los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
  - Las personas que solicitan la instalación o activación de un servicio de telecomunicaciones
  - Representantes y Asociaciones de Usuarios

Asimismo, se explicó sobre los dos órganos resolutivos:

PRIMERA INSTANCIA → **Empresas Operadoras** → Deben informar al TRASU acerca de los funcionarios y órganos competentes a cargo de resolver los reclamos.

SEGUNDA INSTANCIA → **El Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU**

- Autónomo
- Última Instancia administrativa
- Actuación - ROF
- Recibe quejas

osiptel

CAPACITACIÓN VIRTUAL
El ABC de los Reclamos en Telecomunicaciones - Módulo I
"CONCEPTOS BÁSICOS DEL RECLAMO, ÓRGANOS RESOLUTIVOS Y ACCESO A LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS"

También se explicó sobre:

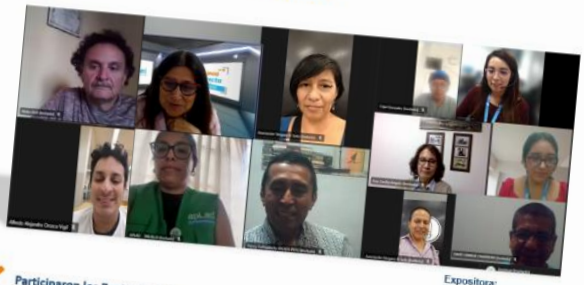
- **¿Cómo se puede acceder al expediente?**

  El pedido de acceso puede ser de forma verbal, se concede de manera inmediata.

  Cuando se trata de un expediente concluido - un plazo no mayor a tres días hábiles, a partir del día siguiente de presentada la solicitud.

- **Las Operadoras con más 500 000 abonados a nivel nacional** deben enviar al usuario **mensajes o notificaciones**, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aplicativo móvil instalado o correo electrónico, la siguiente información:

- Si las operadoras cuentan con una página web deben tener un vinculo denominado: **"Información a Abonados y Usuarios"**



Expositora:
Ana Solórzano Peñaherrera
Analista Legal de la DAPU

Participaron los 7 miembros del Consejo de Usuarios

1. Representante de Arequipa – Darío Mollo
2. Representante de Cajamarca – Cecilia Angulo
3. Representante de Ica – Fidel Gonzáles
4. Representante de Lima – David German
5. Representante de Loreto – Jorge Luis Díaz
6. Representante de Piura – Julio Vásquez
7. Representante de Puno – Windy Araujo

osiptel

CAPACITACIÓN VIRTUAL
El ABC de los Reclamos en Telecomunicaciones - Módulo II
"REQUISITOS Y FORMAS DE PRESENTAR RECLAMOS"

El jueves 8 de junio, se dictó el Módulo II del Curso Virtual "El ABC de los Reclamos de Usuarios", referido a los requisitos y formas de presentar reclamos.

- Se explicó que los reclamos presentados por los usuarios deben contener la siguiente información:
  - Nombres y apellidos completos del usuario/ abonado o razón social.
  - Número del documento legal de identificación del usuario.
  - El tipo de servicio por el que se reclama.
- Asimismo se explico a detalle de cada uno de los canales mediante los cuales los usuarios/abonados pueden presentar sus reclamos.

Expositora: Milagros Heredia – Analista SU

Personal - La operadora debe llenar el formulario digital, de acuerdo al formato establecido por el Osiptel.

Por Teléfono - La operadora debe llenar el formulario de reclamo, incluyendo la información brindada por el usuario para resolver el reclamo.

checa tu caso

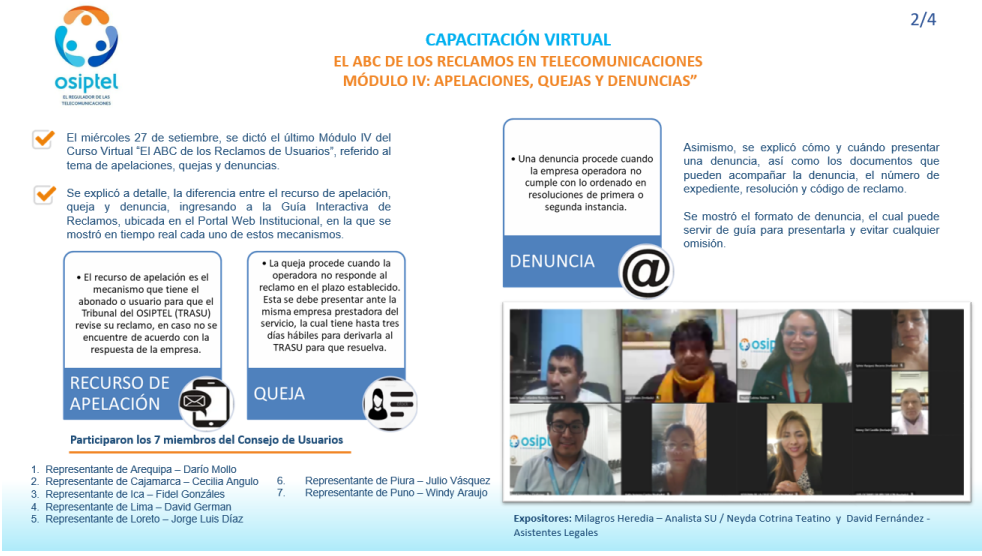
Sistema de Gestión de Usuarios - Esta herramienta se encuentra en el portal web del Osiptel (**Checa Tu Caso**)

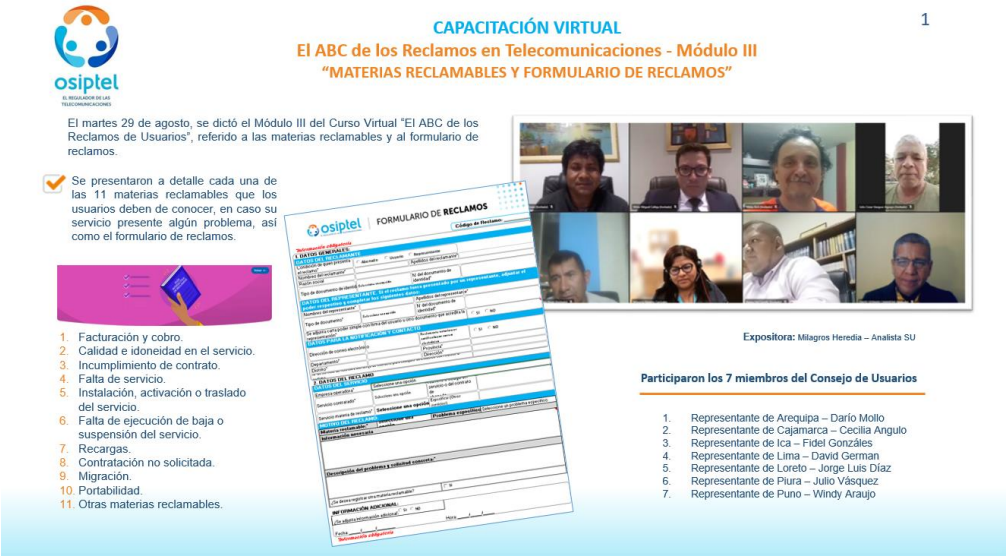
Por escrito - El usuario debe presentar el escrito de reclamo, en original y copia. Puede llevar el formato establecido por el Osiptel.

Por página web o aplicativo - Las operadoras deben incluir en su página web un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.

Participaron los 7 miembros del Consejo de Usuarios

1. Representante de Arequipa – Darío Mollo
2. Representante de Cajamarca – Cecilia Angulo
3. Representante de Ica – Fidel Gonzáles
4. Representante de Lima – David German
5. Representante de Loreto – Jorge Luis Díaz
6. Representante de Piura – Julio Vásquez
7. Representante de Puno – Windy Araujo





4. CONCLUSIONES

4.1 El Consejo de Usuarios del OSIPTEL periodo 2021-2023, con el apoyo de la Dirección de Atención y Protección del Usuario – DAPU, ha cumplido con la mayoría de las actividades contempladas el Plan Operativo Anual 2023.

4.2 Se realizaron 4 talleres, 2 audiencias públicas, participó en 4 reuniones de trabajo, 1 Webinar, 4 actividades relacionadas al Proceso de Elección del Consejo de Usuarios y siguió el Curso de Capacitación Virtual, dividido en 4 módulos. Todo ello permitió que los miembros del Consejo de Usuarios 2021-2023 conocieran y entendieran como se mueve el mercado de las telecomunicaciones, apoyando en la difusión de información a la ciudadanía, a quienes se brindó información de primera mano sobre sus principales derechos referidos a los servicios públicos de telecomunicaciones y sobre las medidas adoptadas por el regulador.

4.3 Asimismo, el Consejo de Usuarios apoyó en la difusión de información relacionada a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones – entre su red de contactos - logrando beneficiar a 1750 usuarios y 33 750 usuarios potenciales[2].

[2] 4 mensajes enviados a 50 empresas con un aproximado de 20 afiliados en promedio, sumado que adicionalmente se envió a la prensa local con más de 3000 ciudadanos potenciales

5. RECOMENDACIONES:

5.1 Realizar charlas mixtas (virtual/presencial) en aquellas zonas en las que no se tenga un acceso adecuado a la tecnología.

5.3. Elaborar el Plan Operativo Anual, a comienzos de año del 2024, en el que se pueda diseñar una estrategia de participación activa de cada miembro del Consejo de Usuarios.

5.4. Trabajar con medios de prensa, a fin de lograr captar el interés de los usuarios y promover su asistencia presencial a los talleres o Audiencias Públicas que se realice.

El presente Informe Final de Actividades 2023, cuenta con la aprobación de los demás miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL.

Windy Luzbetmi Araujo Lupaca
Coordinadora
Consejo de Usuarios
OSIPTEL 2021-2023