

## ACTA DE PRIMERA SESION ORDINARA PRESENCIAL

### CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL PERIODO 2019 – 2021

Siendo las 11:50 horas del día 7 de febrero de 2020, de conformidad con el artículo 18° del Reglamento de los Consejos de Usuarios, aprobado por Resolución N°118-2013-CD/OSIPTEL, se dio inicio a la sesión ordinaria presencial del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, periodo 2019-2021, con la participación de los señores:

- MIGUEL FELIPE AJALCRIÑA FLORES DNI 07464688
- ALEJANDRO REÁTEGUI PEZO DNI 06182363
- JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO DNI 09442232

#### I. Instalación de la Sesión:

El artículo 8° del Reglamento de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 118-2013-CD/OSIPTEL, de fecha 22 de agosto de 2013, establece que para instalarse y sesionarse válidamente, cada Consejo de Usuarios requiere de la asistencia de la mayoría simple del número legal de sus miembros.

Asimismo, el artículo 18° de la modificación del Reglamento de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 059-2015-CD/OSIPTEL, de fecha 04 de junio de 2015, señala que los Consejos de Usuarios sesionan en forma ordinaria y extraordinaria. Las sesiones ordinarias deben tener lugar dos veces al año, en la fecha que determine el propio Consejo y en ellas se aprueba el Plan Operativo Anual y el Informe Anual de Actividades, respectivamente. Las sesiones ordinarias podrán ser de carácter **presencial o no presencial**.

En atención a lo señalado en los párrafos anteriores se da inicio a la presente Sesión Ordinaria presencial, ya que se cuenta con la presencia de todos los miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, periodo 2019 - 2021, cumpliendo con el quorum establecido en el Reglamento.

Luego de lo señalado, el señor Julio César Vásquez Aguayo, como Coordinador preside la presente sesión ordinaria presencial.

#### II. Agenda:

- Aprobación del Plan Operativo Anual 2020, que contiene la programación de actividades, así como la programación de metas físicas y financieras.

#### III. Desarrollo de la Agenda

Los puntos tratados en la presente sesión fueron los siguientes:

- Propuesta de actividades a realizar durante el año 2020.
- Programación Física y Financiera que sustentan las actividades programadas para el año 2020.

Los miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL - periodo 2019-2021, procedieron analizar la propuesta del Plan Operativo Anual 2020 que contiene la programación de actividades, así como la programación de metas físicas y financieras que se desarrollarán durante el año 2020, en los que se determinan las ciudades en los que se realizarían los talleres y/o audiencias.

Con las deliberaciones correspondientes los miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, periodo 2019-2021, resuelven:

**Acuerdo N°1:** Aprobar el Plan Operativo que contiene la programación de actividades a realizarse durante el año 2020, el mismo que se adjunta a la presente acta (dos originales).

El presente acuerdo cuenta con el voto aprobatorio de todos los miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, periodo 2019-2021. Asimismo, dispensaron del trámite de lectura y firma de los acuerdos adoptados en dicha sesión.

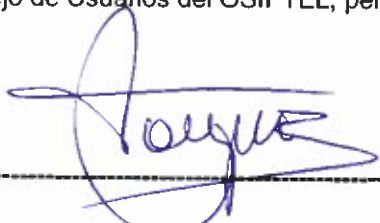
**Acuerdo N°2:** Aprobar la Programación Física y Financiera del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, periodo 2019-2021, el mismo que se adjunta a la presente acta (dos originales).

El presente acuerdo cuenta con el voto aprobatorio de todos los miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, periodo 2019-2021. Asimismo, dispensaron del trámite de lectura y firma de los acuerdos adoptados en dicha sesión.

**Acuerdo N°3:** Los miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, periodo 2019-2021, acuerdan trasladar el Plan Operativo Anual 2020, que contiene la programación física y financiera a la Gerencia de Protección y Servicio al Usuarios, con la finalidad de que dichos documentos se pongan en conocimiento del Consejo Directivo del OSIPTEL.

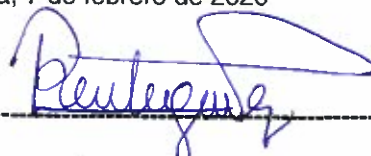
El presente acuerdo cuenta con el voto aprobatorio de todos los miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, periodo 2019-2021. Asimismo, dispensaron del trámite de lectura y firma de los acuerdos adoptados en dicha sesión.

Luego de aprobados los presentes acuerdos, se dio por finalizada la Sesión Ordinaria Presencial del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, periodo 2019-2021.



Julio César Vásquez Aguayo  
Coordinador  
Consejo de Usuarios del OSIPTEL

Lima, 7 de febrero de 2020



Alejandro Reátegui Pezo  
Coordinador Alterno  
Consejo de Usuarios del OSIPTEL



Miguel Felipe Ajalcriña Flores  
Secretario de Actas  
Consejo de Usuarios del OSIPTEL

**CONSEJOS DE USUARIOS DEL OSIPTEL**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL 2020 – PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES**

1. **GERENCIA RESPONSABLE:** Gerencia de Protección y Servicio al Usuario.

2. **OBJETIVOS:**

- Fortalecer a los Consejos de Usuarios como un órgano consultivo encargado, entre otras cosas, de ser el nexo entre los usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones y el organismo regulador, interviniendo acorde a sus funciones por ley, interactuando mediante la participación proactiva de sus miembros a través de propuestas de líneas de acción en beneficio de los usuarios, de manera que se fortalezcan los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Fomentar la participación ciudadana con el objeto de mejorar la calidad y cobertura de los servicios y actividades bajo el ámbito regulatorio del OSIPTEL.

3. **ACTIVIDADES Y TAREAS PROGRAMADAS PARA EL AÑO 2020**

3.1. **Descripción de las actividades a realizar y las tareas que contribuirán con los objetivos proyectados.**

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

Dentro de las funciones del Consejo de Usuarios se encuentra la de emitir opinión respecto de los principales proyectos y normas vinculados a los usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones.

Comprende realizar un análisis, evaluar y proponer oportunidades de mejora a proyectos de norma, regulación o función vinculada a temas de usuarios.

Su unidad de medida es presentar la propuesta u oportunidad de mejora, a través de un informe el cual deberá encontrarse debidamente sustentado y con la siguiente estructura:

- Antecedentes
- Base Legal
- Análisis
- Resultado
- Propuesta de mejora
- Conclusiones y recomendaciones

**Propiciar la participación ciudadana para conocer la problemática de los servicios de telecomunicaciones**

Desarrollar Audiencias Públicas, participar en la coordinación, organización y propuesta de temas, a fin de promover la participación social en el proceso de toma de decisiones del Regulador sobre los intereses y beneficios de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Se entiende que las Audiencias Públicas son mecanismo orientados a promover la participación social en el control de los operadores de servicios públicos de actividad privada y de los propios organismos controladores. Asimismo, constituyen una instancia de participación en el proceso de toma de decisión administrativa o legislativa en el cual la autoridad responsable de la misma habilita un espacio institucional para que todos aquellos que puedan verse afectados o tengan un interés particular expresen su opinión respecto de ella. El objetivo de estas instancias es que la autoridad responsable de tomar la decisión acceda a las distintas opiniones sobre el tema en forma simultánea y en pie de igualdad a través del contacto directo con los interesados.

Actividad	Ciudad*	Semestres
Audiencia Pública	Cusco	I Semestre
Audiencia Pública	Loreto	II Semestre

(\*) Ciudades tentativas, las cuales pueden ser cambiadas debido a la coyuntura local y cambios climatológicos.

#### **Difusión de las principales funciones del OSIPTEL y de los Consejos de Usuarios**

Desarrollar talleres, charlas y/o conferencias, a fin de poder orientar y difundir la labor del regulador y de sus principales normativas, a nivel nacional, buscando que los usuarios conozcan cuáles son los derechos que los asisten y que puedan estar correctamente informados para hacer uso de sus derechos.

De igual modo se propone fortalecer la imagen del Consejo de Usuarios, desarrollando estas actividades, en las ciudades que no han sido visitadas por los Consejos de Usuarios anteriores:

Actividad	Ciudad*	Semestre
Taller/Charla	Lambayeque	I Semestre
Taller/Charla	Huánuco	I Semestre
Taller/Charla	San Martín	II Semestre
Taller/Charla	Arequipa	II Semestre

(\*) Ciudades tentativas, las cuales pueden ser cambiadas debido a la coyuntura local y cambios climatológicos.

Asimismo, se busca difundir los principales derechos y obligaciones de los usuarios de los SSPPTT, a través de la Red de Contactos de cada miembro del Consejo de Usuarios.

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

Comprende el recabar información de los usuarios a nivel nacional, respecto de los principales problemas con los servicios públicos de las telecomunicaciones.

Esta recopilación podrá realizarse 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 Desconcentradas del OSIPTEL.
5. Videoconferencias ( participación de todos los miembros)
6. Visitas a nivel regional ( sostener reuniones, talleres)

Un requisito indispensable será presentar al OSIPTEL la información recopilada, a través de informes debidamente estructurados contribuyendo de modo tal a identificar los problemas que aquejan a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

**Toma de información, análisis y propuesta de mejora respecto de los principales problemas de telecomunicaciones a nivel nacional.**

La información recopilada en las diferentes actividades realizadas por el Consejo de Usuarios (Talleres, charlas, audiencias, reuniones de trabajo, etc.), permitirá proponer medidas que tendrán como objetivo mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio en los usuarios. De modo que tendremos usuarios satisfechos con la alternativa de comunicar directamente la problemática con los servicios de telecomunicaciones.

Todas las medidas de mejora propuestas por los Consejos de Usuarios serán puestas previamente en conocimiento del regulador.

Acorde con lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 118-2013-CD/OSIPTEL y su modificatoria, el Consejo de Usuarios podrán llevar a cabo sesiones:

**Sesiones Ordinarias y Extraordinarias**

El Consejo de Usuarios sesiona en forma ordinaria y extraordinaria. Las sesiones ordinarias deben tener lugar dos veces al año, en la fecha que determine el propio Consejo y en ellas se aprueba el Plan Operativo Anual 2020 y el Informe Anual de Actividades, respectivamente. Las sesiones ordinarias podrán ser de carácter presencial o no presencial, de acuerdo a su presupuesto.

**Sesiones Ordinarias**

Primer Trimestre      1era Sesión Ordinaria (presencial o no presencial)

Cuarto Trimestre      2da Sesión Ordinaria (presencial o no presencial)

Las sesiones extraordinarias podrán ser llevadas a cabo cuando lo solicite el Coordinador Titular, y se realizan de forma no presencial. Asimismo, el Presidente del Consejo Directivo o el Gerente General del OSIPTEL podrán solicitar la realización de sesiones extraordinarias.

Excepcionalmente, la Presidencia del Consejo Directivo o la Gerencia General del OSIPTEL podrán facultar la realización de sesiones extraordinarias presenciales, previa presentación de la agenda, la misma que deberá estar referida a asuntos cuya importancia o urgencia requiera de inmediata opinión para el organismo regulador.

Sesiones Extraordinarias (sujeto a la condición que los asuntos a tratar sean de importancia o urgencia)


**Reunión de trabajo con las principales áreas vinculadas a usuarios del OSIPTEL**

A efectos de optimizar los recursos informativos obtenidos periódicamente a nivel nacional, actualizar conocimientos y direccionar las metas, se considera conveniente que el Consejo de Usuarios sostenga reuniones de trabajo de forma virtual con las Gerencias de Línea relacionadas a usuarios, a fin de obtener mediante las mismas un sentido y búsqueda de beneficio directo para los usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones.

Estas reuniones virtuales tendrán también como objetivo afinar mecanismos que permitan alcanzar logros y trabajar en conjunto.

**Capacitación por las Gerencias del OSIPTEL**


Se capacitará – presencial o virtualmente - a los miembros de los Consejos de Usuarios sobre principales normas de competencia del regulador. Las capacitaciones presenciales, deberán estar sujetas a su presupuesto.



ACTIVIDAD	SEMESTRE
Capacitación virtual a solicitud	I Semestre
Capacitación presencial o virtual	II Semestre

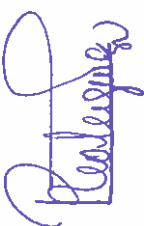
**3.2. Beneficiarios (descripción y cuantificación) de las actividades y tareas.**

Los beneficiarios directos de las actividades que desarrollará el Consejo de Usuarios, son los usuarios de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones, a nivel nacional (Ver cuadro), si consideramos la cantidad de abonados o líneas en servicio en los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, telefonía de uso público y(o acceso a Internet (ADSL).



Servicio involucrado	Cantidad	%
Telefonía Fija	2,540,901	5.30%
Telefonía Móvil	40,885,766	85.24%
Telefonía Pública	116,911	0.24%
Acceso Fijo a internet	2,404,272	5.01%
Acceso a TV cable	2,015,805	4.20%
<b>Total General</b>	<b>47,963,655</b>	<b>100%</b>

Datos a set. 2019



4. VINCULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PEI VIGENTE

Objetivos Estratégicos PEI		Vinculación
OEI.01	Promover la competencia entre las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.	
OEI.02	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos.	
OEI.03	Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.	
OEI.04	Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	X
OEI.05	Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.	
OEI.06	Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.	
OEI.07	Implementar la gestión de riesgo de desastres.	







**CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL**  
**Plan Operativo 2020 - Metas Físicas**

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS		GERENCIA DE PROTECCION Y SERVICIO AL USUARIO																
ESTRUCTURA DEL PRODUCTO																		
Producto 3		: Usuarios Protegidos en sus Derechos																
Actividad 1		: Servicios de orientación al usuario																
Actividad 2		: Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario																
Actividad 3		: Asistencia a asociaciones y consejo de usuarios																
Actividad 4		: Marco normativo de protección al usuario																
Actividad 5		: Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones																
PROGRAMACIÓN FÍSICA																		
ORDEN	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL			RESPONSABLE											
				I	II	III		IV										
P	% de ejecución de las actividades programadas en el Plan Operativo del Consejo de Usuarios						Consejos de Usuarios											
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS												RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA			
			BENEFICIARIOS		PROGRAMACIÓN MENSUAL													
			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	WTRM	
1	Propuesta de mejora a proyectos de normas y medidas regulatorias emitidas por el OSIPTEL, así como sobre las diferentes funciones del Regulador.																	
1.1	Presentar un análisis, evaluar y proponer oportunidades de mejora a proyectos de norma, regulación o función vinculada a temas de usuarios	A nivel nacional	Propuesta oportunidad de mejora	2			0		1	1				0		1	1	CU
2	Promoción de la participación ciudadana para conocer la problemática de los servicios de telecomunicaciones.																	
2.1	Desarrollar Audiencias Públicas: coordinar, organizar, proponer temas y participar en Audiencias Públicas; a fin de promover la participación social en el proceso de toma de decisiones del Regulador sobre los intereses y beneficios de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	A nivel nacional (una ciudad)	Audiencia Pública	2			0		1	1				0		1	1	CUIGPSU
3	Difusión de las principales funciones del OSIPTEL y del Consejo de Usuarios.																	
3.1	Desarrollar talleres, charlas y/o conferencias, a fin de poder orientar y difundir la labor del regulador y de sus principales normativas, a nivel nacional.	A nivel nacional	Actividad realizada	4			0		2	2				0		2	2	CUIGPSU
3.2	Difundir los principales derechos y obligaciones de los usuarios de los SSPPTT, a través de la Red de Contactos de cada miembro del Consejo de Usuarios	A nivel nacional	Reporte de difusión de información	3			0		1	1				1		1	1	CU



Consultas y recomendaciones

		1.200	300	300	300	300	300	300
	Difusión de la actividad	1.200						
	Recolección de información	0	0	0	0	0	0	0
3.2	Difundir los principales derechos y obligaciones de los usuarios de los SSPPTT, a través de la Red de Contactos de cada miembro del Consejo de Usuarios.	0	0	0	0	0	0	0
<b>4</b>	<b>Reporte sobre consultas vinculadas a los derechos de los usuarios o normas emitidas por el regulador.</b>	<b>4.364</b>						
	(Racionamiento)	1.400						1.400
4.1	Recabar necesidades y expectativas de los usuarios a nivel nacional, respecto de los principales problemas con los servicios públicos de las telecomunicaciones y/o la calidad de atención por parte de las empresas operadoras.	1.474						1.474
	Coordinación la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario	1.290						1.290
	Monto de gasto de viaje	200						200
	Distribución de invitaciones							
4.2	Testear el desarrollo de Aplicativos Informáticos dirigido a usuarios entre la red de contactos de cada miembro del Consejo de Usuarios.	0	0	0	0	0	0	0
	Coordinación la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario							
5	<b>Toma de información, análisis y propuesta de mejora respecto de los principales problemas de telecomunicaciones a nivel nacional.</b>	<b>0</b>						
	Análisis y evaluar la información recopilada en las diferentes actividades realizadas por los CU y proponer medidas que tengan como objetivo mejorar la calidad de atención de los usuarios por parte de las empresas operadoras.	0	0	0	0	0	0	0
5.1	Casística de las actividades realizadas							
<b>6</b>	<b>Desarrollo de la gestión del conocimiento del Consejo de Usuarios.</b>	<b>12.892</b>						
	Tramitación de Pasajes Terrestres o Aéreos	2.948			1.474			1.474
6.1	Desarrollar Sesiones Ordinarias para la planificación, desarrollo y evaluación de actividades.	2.580			1.290			1.290
	Monto de gasto de viaje	3.000			1.500			1.500
	Hospedaje	60			30			30
	(Racionamiento)	50			25			25
	Coordinación la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario							
6.2	Desarrollar reuniones de trabajo con las Gerencias de Línea relacionadas a usuarios.	1.474						1.474
	Tramitación de Pasajes Terrestres o Aéreos							
6.3	Participar en capacitaciones relacionadas a normas de competencia y regulación en favor de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	1.290						1.290
	Monto de gasto de viaje							
	Hospedaje	1.491						1.491
	<b>TOTAL \$/.</b>	<b>54.000</b>						