

INFORME N°001-CU 2021-2023/2021

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

DE : JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO
COORDINADOR
CONSEJO DE USUARIO PERÍODO 2021-2023

MIEMBROS DEL CONSEJO DE USUARIOS
PERIODO 2021 - 2023

ASUNTO : INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES – 2021
CONSEJO DE USUARIOS PERÍODO 2021-2023

FECHA : 20 DE DICIEMBRE DE 2021

Sirva el presente para dirigirme a usted, a fin de poner en su conocimiento el Informe Anual de Actividades 2021 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 2021-2023

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

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 29 de octubre de 2021, vía la plataforma Microsoft Teams, se llevó a cabo la ceremonia de juramentación de los miembros del Consejo de Usuarios, para el período 2021-2023, a quienes se les entregó sus credenciales.

Miembros del Consejo de Usuarios – período 2021 - 2023

- **DARÍO JESÚS MOLLO VALDIVIA**
DNI: 41583705
REPRESENTANTE DE LA REGIÓN AREQUIPA
- **ANA CECILIA ANGULO ALVA**
DNI: 26682689
REPRESENTANTE DE LA REGIÓN CAJAMARCA
- **FIDEL NARCISO GONZÁLES MUCHA**
DNI: 21471847
REPRESENTANTE DE LA REGIÓN ICA
- **DAVID VICENTE GERMAN CAMARENA**
DNI: 06656789
REPRESENTANTE DE LA REGIÓN LIMA
- **JORGE LUIS DÍAZ MONZÓN**
DNI: 71120260
REPRESENTANTE DE LA REGIÓN LORETO
- **JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO**
DNI: 09442232
REPRESENTANTE DE LA REGIÓN PIURA
- **WINDY LUZBETMI ARAUJO LUPACA**
DNI: 46377677
REPRESENTANTE DE LA REGIÓN PUNO

3.1 Sesión de Instalación

En la sesión de instalación realizada el 29 de octubre de 2021, a las 10:15 a.m. se reunieron virtualmente, vía la plataforma Microsoft Teams, en la que participaron casi todos los miembros del Consejo de Usuarios – período 2021-2023, a excepción del señor JORGE LUIS DÍAZ MONZÓN, identificado con DNI 71120260, representante de la región Loreto, quien dispensó su asistencia, debido a problemas con el Internet.

En la sesión de instalación los miembros del Consejo de Usuarios acordaron que los cargos de Coordinador, Coordinador Alterno y Secretario de Actas serían asumidos por:

- JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO - Coordinador
- WINDY LUZBETMI ARAUJO LUPACA – Coordinador Alterno
- DAVID VICENTE GERMAN CAMARENA – Secretario de Actas

Asimismo, se acordó que con fecha 12 de noviembre de 2021, se realizaría la primera sesión del Consejo de Usuarios para el periodo 2021-2023.

3.2 Primera Sesión del Consejo de Usuarios – periodo 2021-2023

El 12 de noviembre de 2021, de conformidad con el artículo 18° del Reglamento de los Consejos de Usuarios, aprobado por Resolución N°118-2013-CD/OSIPTEL, se realizó la primera sesión ordinaria virtual del Consejo de Usuarios del OSIPTTEL, periodo 2021-2023, con la participación de seis de los siete miembros:

- DARÍO JESÚS MOLLO VALDIVIA
- FIDEL NARCISO GONZÁLES MUCHA

- DAVID VICENTE GERMAN CAMARENA
- JORGE LUIS DÍAZ MONZÓN
- JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO
- WINDY LUZBETMI ARAUJO LUPACA

La señora ANA CECILIA ANGULO ALVA, presentó con la debida anticipación, dispensar su inasistencia por motivos de trabajo.

En dicha Sesión Ordinaria Virtual se acordó:

1. Continuar con el Plan Operativo Anual que contiene la programación de actividades para los meses de noviembre y diciembre del año 2021.
2. Presentar en la siguiente Sesión Ordinaria propuestas para la elaboración del Plan Operativo Anual 2022, con programación de actividades, metas físicas y financieras.

3.3 Realización de actividades 2021

3.3.1. Taller: “DESEAS CAMBIAR LA TITULARIDAD DE TU SERVICIO O CONTRATAR UNA NUEVA LÍNEA MÓVIL. TE ENSEÑAMOS CÓMO HACERLO” - 24.11.2021

Los miembros del Consejo de Usuarios realizaron el primer taller presencial/virtual en la ciudad de Arequipa, el 24 de noviembre de 2021, con el apoyo de la Dirección de Atención y Protección del Usuario - DAPU que brindó el soporte logístico y temático requerido.

Asimismo, por intermedio del coordinador señor Julio César Vásquez Aguayo y con el apoyo del representante de Arequipa, señor Darío Jesús Mollo Valdivia se pudo lograr la convocatoria para el taller presencial/virtual, en el que participaron representantes de las APEMIPE, Asociaciones de Consumidores y público en general de la mencionada región.

El tema central “Deseas cambiar la titularidad de tu servicio o contratar una nueva línea móvil. Te enseñamos cómo hacerlo”, fue presentado por la señora Tatiana Piccini Antón - Directora de Atención y Protección del Usuario y por el señor Darío Obando Borja – Jefe de la Oficina Regional de Arequipa, en el que se pudo dar a conocer a los asistentes el procedimiento de cambio de titularidad, así como los mecanismos de seguridad que deben de seguir los abonados para evitar problemas de usurpación de identidad. Asimismo, se presentó los nuevos mecanismos de contratación que el OSIPTEL ha dispuesto, en beneficio de los usuarios, así como las obligaciones que las empresas operadoras tienen que implementar para asegurar que efectivamente se trata del abonado que está contratando el servicio.

Actividad reportada en la página web del OSIPTEL.

3.3.2. Mesa de trabajo Conjunta – Consejo de Usuarios y el Tribunal del OSIPTEL – TRASU – 07.12.2021

Tema: “PROYECTO DE MODIFICACIÓN DE PLANTILLAS DE APELACIONES (FONDO – FORMA) Y QUEJAS”

El martes 07 de diciembre, se realizó la primera Mesa de Trabajo conjunta con el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, que es la segunda y última instancia administrativa del OSIPTEL, que resuelve los recursos de apelación y quejas presentadas por los usuarios, ante las empresas operadoras.

Es importante resaltar que la Dirección de Atención y Protección del Usuario – órgano de apoyo y en lace entre el OSIPTEL y los miembros del Consejo de Usuarios, se ha propuesto que los miembros del Consejo de Usuarios tengan una participación activa en las propuestas normativas que emite el regulador en beneficio de los usuarios.

Razón por la cual, el Tribunal del OSIPTEL - TRASU, liderados por el señor Carlos Maesaka – Secretario Técnico del TRASU, presentó las nuevas “Plantillas de Resolución de Quejas y Apelaciones”, a fin de poder recibir comentarios, sugerencias y/o propuestas a los diseños propuestos que tienen como finalidad, que los usuarios puedan leer de forma sencilla y rápida

las resoluciones en segunda instancia; así como reconocer y entender fácilmente lo que el TRIBUNAL resuelve.

Se tuvo una participación activa por parte de los miembros del Consejo de Usuarios, en el que se presentaron algunas recomendaciones a los formatos propuestos los cuales son claros y precisos, y que ayudarán a los usuarios a entender rápidamente lo resuelto por el Tribunal del OSIPTEL.

Recomendaciones y/o sugerencias presentadas:

1. Realizar una mayor difusión en el que se oriente a los usuarios sobre la diferencia entre “queja” y “reclamo”.
2. Informar a los usuarios sobre los plazos máximos con los que cuentan para presentar los recursos de apelaciones / quejas, a fin de que no se pierda tiempo.
Asimismo, recomendaron que en las plantillas:
3. El recuadro que indica los plazos, se coloque explícitamente “fecha máxima de plazo” y que se cambie de posición, es decir primero la fecha de los hechos y luego la fecha máxima.
4. Se indique la cantidad total de folios.
5. Se indique que la resolución es la última vía administrativa.

IV. 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 el desarrollo de las actividades propuestas por el Consejo de Usuarios anterior.
- 4.2 Cabe señalar, que se han realizado en total nueve 9 talleres virtuales y un taller presencial, beneficiando a 717 usuarios de 13 regiones, y una mesa de trabajo conjunta con el Tribunal del OSIPTEL - TRASU, en los que se logró llegar a la mayor cantidad de usuarios, a quienes se brindó 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 el Plan Operativo Anual 2021.

V. RECOMENDACIONES:

- 5.1 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.
- 5.3. Elaborar el Plan Operativo Anual, a comienzos de año del 2022, en el que se pueda diseñar una estrategia de participación activa de cada miembro del Consejo de Usuarios.
- 6.4. Trabajar con medios de prensa, a fin de lograr captar la asistencia de mayor cantidad de usuarios, en especial ahora que todo está volviendo a la normalidad.

El presente Informe Final de Actividades 2021, cuenta con la aprobación de los demás miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL.



Julio César Vásquez Aguayo
Coordinador
Consejo de Usuarios
OSIPTEL 2021-2023