**INFORME N°002-CU 2021-2023/2022**

| | | |
|---|---|---|
| **PARA** | **:** | TATIANA PICCINI ANTÓN<br>**DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO** |
| **DE** | **:** | JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO<br>**COORDINADOR**<br>**CONSEJO DE USUARIO PERÍODO 2021–2023**<br><br>**MIEMBROS DEL CONSEJO DE USUARIOS PERIODO 2021 – 2023** |
| **ASUNTO** | **:** | INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES – 2022<br><br>CONSEJO DE USUARIOS PERÍODO 2021-2023 |
| **FECHA** | **:** | 26 DE DICIEMBRE DE 2022 |

---

Sirva el presente para dirigirme a usted, a fin de poner en su conocimiento el Informe Anual de Actividades 2022 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.

Asimismo, adjunto encontrará el Acta de la Sesión Ordinaria, realizada con fecha 26 de diciembre de 2022.

Sin otro particular,

---

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

**CONSEJO DE USUARIO PERÍODO 2021–2023**
**INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2022**

## 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 del 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 2022

El Consejo de Usuarios conforme a la sesión del 20 de enero del 2022, programó la realización de las siguientes actividades:

- Dos (2) sesiones ordinarias
- Una (1) audiencia pública
- Ocho (8) talleres para el período 2022
- 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 material audiovisual que motive a los usuarios su interés para saber qué hacer ante los problemas más recurrentes de los servicios de telecomunicaciones.

### 3.2 Realización de actividades 2022

El Consejo de Usuarios durante el año 2022, realizó las siguientes actividades, acorde con lo aprobado en su Sesión Ordinaria Virtual del 20 de enero de 2022:

#### 3.1.1 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, adjunto al presente, sobre la “Contratación del Servicio Móvil en la Vía Pública”, en el cual se mencionan a las empresas operadoras que realizan la venta ambulatoria, actividad que se encuentra prohibida desde el 2019; además se describe su dinámica y modo de ejecución, así como se presenta conclusiones, recomendaciones y propuestas.

Cabe indicar conforme ha sido señalado por el OSIPTEL, que la venta en la vía pública de servicios móviles conlleva a riesgos significativos para los usuarios, siendo, por ejemplo:

- Vulneración de su derecho a recibir una óptima información del servicio contratado.
- Uso ilícito de datos personales.
- Robo de identidad a través del mal uso de la huella digital.
- Contrataciones fraudulentas de servicios móviles y/o equipos terminales (por ejemplo, de alta gama).

Conforme se advierte, la entrega de la identidad del usuario a un vendedor en plena vía pública podría ser el inicio de una serie de consecuencias indeseadas que perturben su tranquilidad.

En ese sentido, resulta necesario recordar que las empresas operadoras son las responsables de todo el proceso de contratación, por lo que deben cumplir con las disposiciones emitidas por el regulador.

Considerando que el Informe de Consejo de Usuarios contiene información (imágenes fotográficas, direcciones, número de vendedores por empresa operadora, entre otros) sobre la venta ambulatoria, se recomienda que sea puesto de conocimiento para los fines pertinentes a la Dirección de Fiscalización e Instrucción.

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

Con el objetivo de abordar la problemática relacionada a la calidad de la prestación del servicio de acceso a Internet, así como los retos que implica su atención, se desarrolló una Audiencia Pública presencial en la ciudad de Cusco, denominada "**La Digitalización de los Servicios de Telecomunicaciones**", tema de interés que promovió la participación social tanto de la ciudadanía, empresas operadoras y las autoridades del sector telecomunicaciones.

Dicha audiencia fue realizada el 18 de noviembre de 2022, y contó con la asistencia de las diferentes asociaciones de usuarios, gremios, colegios profesionales, la academia, el OSIPTEL, el PRONATEL, la ciudadanía de la región de Cusco, así como las empresas operadoras BITEL, CLARO, ENTEL y MOVISTAR. En dicha audiencia, se expusieron entre otros, los proyectos de implementación para los próximos años, a fin de promover el acceso, la digitalización y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones esenciales para los pobladores rurales y lugares de preferente interés social.

<u>Audiencia Pública en Cusco</u>
**"La digitalización de los servicios de telecomunicaciones en la zona sur"**

**Lugar:** Caja Municipal Del Cusco (Av. De la Cultura 1624, Cusco)
**Fecha:** 18 de noviembre de 2022
**Público asistente:** Asociaciones de Usuarios, Policía Nacional del Perú, Ministerio Público, organismos públicos, instituciones académicas, gobiernos regionales, público en general.
**Miembros del Consejo de Usuarios que asistieron:** 5
**Beneficiados:**120 asistentes

Cabe indicar que la citada audiencia inició con las palabras de bienvenida del Sr. Julio Vásquez Aguayo, Coordinador del Consejo de Usuarios, así como con la exposición sobre el "Rol del Consejo de Usuarios" a cargo de la Srta. Windy Araujo Lupaca, miembro del Consejo de Usuarios.

Asimismo, la referida audiencia pública contó con las siguientes presentaciones:

- **"Marco General del Sector de Telecomunicaciones"**
  Sra. Tatiana Piccini Antón - Directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, presentación que abordó sobre el marco general del Osiptel, su misión, sus funciones, la separación de roles entre el Osiptel y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC, así como la evolución de la misión institucional, entre otros.

- **"Estado de los Servicios en la Zona Sur"**
  Sr. Manuel Muñoz Quiroz, Subdirector de Fiscalización del OSIPTEL, exposición que trató sobre el estado de los servicios de telecomunicaciones de la zona sur, presentó los indicadores de cobertura del servicio móvil, del Internet móvil, las interrupciones, los compromisos de mejora, en el que las empresas se comprometen a mejorar la calidad de sus servicios de telefonía de voz, referidos a cobertura, voz y tiempo de entrega de mensajes de texto, así como las multas que genera el incumplimiento, entre otros.

- **"Intervenciones desarrolladas por PRONATEL"**
  Sr. Oscar Neciosup Vera, Analista Técnico en Proyectos de Telecomunicaciones de la Dirección de Estudios de PRONATEL del MTC, presentación que presentó el despliegue de la Red Dorsal Nacional de la Fibra Óptica y sus proyectos de Banda Ancha para la Zona Sur, considerando a las regiones de Arequipa, Cusco, Moquegua, Madre de Dios, Apurímac, Puno y Tacna. También presentó los proyectos que tienen previsto para el 2023 en la región de Madre de Dios que incluye 43 Centros de Atención Digital - CAD que

brindan servicios de acceso a Internet, alfabetización digital y asesoría en trámites y servicios soportados en plataformas en línea de entidades públicas y privadas, entre otros.

- "**El Sur más conectado con BITEL"**
  Sr. Benjamín Astete Consiglieri, Gerente Legal y de Relaciones Institucionales de la empresa operadora BITEL, exposición que presentó la cobertura que tiene BITEL en la Macro Región Sur y los Centros de Atención y Puntos de Venta que tienen proyectado habilitar en el 2023, donde los usuarios podrán presentar solicitudes, trámites, reclamos, apelaciones o quejas, beneficiando a más de 20 provincias de las regiones de Madre de Dios, Arequipa, Cusco, Tacna, Puno, Apurímac y Moquegua.

- **"Servicios y Conectividad en la Zona Sur"**
  Ing. Eloy Salazar Carrillo, Gerente de Red, Región Sur de la empresa operadora CLARO, presentación que explicó sobre como la empresa CLARO viene implementando su red para acortar las brechas de comunicación en la Zona Sur, mostrando el estado del acceso a internet en redes móviles y fijas. También, explicó cómo enfrentó la Pandemia por el Covid 19, resaltando el aumento del tráfico en más del 100%, así como también el fenómeno de la migración urbano-rural. De otro lado, se refirió a las conexiones y despliegue del servicio móvil y fijo de CLARO, los proyectos rurales que se viene implementado "Proyecto Canon 2021-2022" con lo cual se está beneficiando a más de 30 000 peruanos, de más de 20 localidades en el sur. Finalmente, presentó los proyectos que están por implementar, relacionados a la cobertura de red fija y ampliaciones y la velocidad 4G (speed test by OOKLA), entre otros

- **"Mejoras en conectividad y servicios en la zona sur"**
  Sra. Karina Noemí Quezada Quipusco, Jefa de Regulación de Usuarios de la empresa ENTEL, presentación que informó sobre las mejoras que la empresa ha implementado en el servicio de internet durante el 2022, considerando ampliar el alcance de la señal y refuerzos de capacidad en zonas específicas de la Región Sur, resaltando la importancia de la colaboración y las facilidades que brinde el Estado para mejorar los servicios en el país, como generar mecanismos que incentiven el despliegue de infraestructura (obras por impuestos) y generar espacios de mayor colaboración y coordinación con las Direcciones de Cultura, de tal forma que se pueda contar rápidamente con los permisos y/o autorizaciones para beneficio de los ciudadanos.

  Finalmente, dio a conocer que su representada tiene previsto implementar para el 2023, en las regiones de Apurímac, Arequipa y Cusco, más de 80 nuevas soluciones respecto al servicio de internet, relacionadas a mejoras de la señal de interiores, mejoras de latencia y velocidad, entre otros.

- **"Esfuerzos por Mejora de Conectividad en la Zona Sur"**
  Sra. Silvana Campos Cerna, Project Manager Regulación de la empresa operadora MOVISTAR, presentación que mostró el trabajo que MOVISTAR viene realizando para cerrar la brecha de acceso a internet que existe en el Perú e integrar a 3.5 millones de personas más en el mundo digital.

  Presentó todos los proyectos que vienen implementando durante el 2022, a fin de mejorar la conectividad de la zona sur, como son los proyectos para la ampliación de troncales a 100 Gbps, proyectos de expansión de Fibra Óptica en nuevas ciudades, así como también para interconectar a instituciones del Estado, despliegue de fibra al hogar - como dato, indicó que el 30% de conexiones de la Zona Sur son con fibra, lo que permite prestar cada vez mayores velocidades de acceso a internet fijo.

También, mostró que ha llegado con conectividad 4G a centros poblados de la Región Sur como Arequipa, Apurímac, Cusco Madre de Dios, Moquegua, Puno y Tacna.

Finalmente, resulta importante destacar que los asistentes a la audiencia pública saludaron la realización de la misma, solicitando entre otros aspectos, se promueva 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.

Cabe indicar que la audiencia pública se encuentra reportada en la página web del OSIPTEL en: https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/participacion-ciudadana/consejo-de-usuarios/

### 3.1.3 Difusión de las principales funciones del OSIPTEL y del Consejo de Usuarios.

### 3.2.3.1 Desarrollar talleres, charlas y/o conferencias, a fin de poder orientar y difundir la labor del regulador y de sus principales normativas.

El Consejo de Usuarios durante el 2022, realizó nueve (9) talleres virtuales y mixtos, beneficiando a 719 personas.

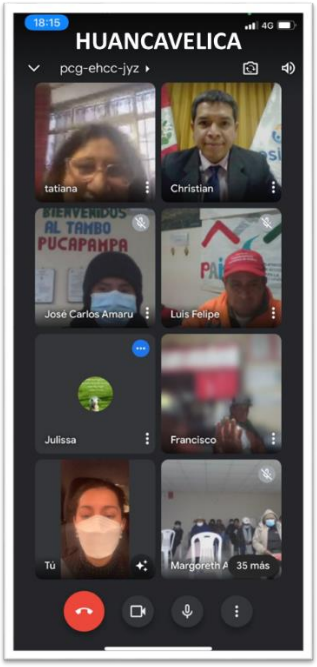
**CONSEJO DE USUARIOS**
**ACTIVIDADES - 2022**

| N° | TIPO DE ACTIVIDAD | REGIÓN | FECHA | TALLER | BENEFICIADOS |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | VIRTUAL | CAJAMARCA | 24/02/2022 | ¿SABES QUÉ DERECHOS TIENES FRENTE A LAS EMPRESAS OPERADORAS ? | 50 |
| 2 | (MIXTA) VIRTUAL PRESENCIAL | HUANCAVELICA | 30/03/2022 | | 140 |
| 3 | (MIXTA) VIRTUAL PRESENCIAL | TARAPOTO | 6/04/2022 | CONOCE CUÁNDO Y CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO POR FACTURACIÓN | 70 |
| 4 | (MIXTA) VIRTUAL PRESENCIAL | MADRE DE DIOS | 11/05/2022 | CONOCE LOS DERECHOS QUE TIENES FRENTE A LAS EMPRESAS OPERADORAS | 60 |
| 5 | PRESENCIAL | LIMA (P) | 14/06/2022 | ¿QUÉ HACER SI DESCUBRES QUE EXISTEN LÍNEAS MÓVILES A TU NOMBRE QUE NO RECONOCES? | 19 |
| 6 | PRESENCIAL | IQUITOS | 8/07/2022 | ¿SABES CUÁLES SON LOS PRINCIPALES DERECHOS QUE TIENES FRENTE A LAS EMPRESAS OPERADORAS? | 60 |
| 7 | PRESENCIAL | PUNO | 11/08/2022 | "ROL DEL CONSEJO DE USUARIOS" "CONOCE TUS PRINCIPALES DERECHOS Y LOS APLICATIVOS DEL OSIPTEL" "CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" | 60 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | PRESENCIAL | HUÁNUCO | 19/10/2022 | “ROL DEL CONSEJO DE USUARIOS” “CONOCE TUS PRINCIPALES DERECHOS Y LOS APLICATIVOS DEL OSIPTEL” “CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES” | 140 |
| 9 | PRESENCIAL | PASCO | 18/10/2022 | CAPACITACIÓN OMAPED Y ASOCIACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE PASCO “CONOCE LOS DERECHOS QUE TIENES FRENTE A LAS EMPRESAS OPERADORAS Y LAS TARIFAS ESPECIALES” | 120 |

Todos los talleres se encuentran reportados en la página web del Osiptel en: https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/participacion-ciudadana/consejo-de-usuarios/

**«CONOCE QUÉ DERECHOS TIENES FRENTE A LAS EMPRESAS OPERADORAS»**




**CAJAMARCA**

**«CONOCE, CUÁNDO Y CÓMO, PRESENTAR UN RECLAMO POR FACTURACIÓN»**

**SAN MARTÍN**

### 3.2.3.2 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.

Con el fin de contribuir con el empoderamiento de los usuarios sobre los principales derechos y obligaciones de los servicios de telecomunicaciones, se debe indicar que cada uno de los miembros del Consejo de Usuarios (7) enviaron 8 mensajes informativos, es decir 56 mensajes a 50 usuarios y/o empresas, logrando llegar a 2800 usuarios y 8000 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:

[1] 8 mensajes enviados a 50 empresas con un aproximado de 20 afiliados en promedio.

| Miembros del Consejo de usuarios 2021-2023 | Mensaje 1 Decálogo de los Usuarios | Mensaje 2 Apps de empresas operadoras Alza de tarifas | Mensaje 3 Contratos Cortos | Mensaje 4 Checa Tus Líneas | Mensaje 5 Portal de Información de Usuarios | Mensaje 6 Encuesta Asistente Virtual de EO (BOT) | Mensaje 7 Checa tu equipo móvil | Mensaje 8 Mecanismos de Información | TOTALES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **USUARIOS** | | | | | | | | | |
| DARÍO JESÚS MOLLO VALDIVIA | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 400 |
| ANA CECILIA ANGULO ALVA | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 400 |
| FIDEL NARCISO GONZÁLES MUCHA | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 400 |
| DAVID VICENTE GERMAN CAMARENA | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 400 |
| JORGE LUIS DÍAZ MONZÓN | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 400 |
| JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 400 |
| WINDY LUZBETMI ARAUJO LUPACA | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 400 |
| **SUBTOTAL** | | | | | | | | | **2800** |
| | | | | | | | | | |
| **EMPRESA (8 MENSAJES A 50 EMPRESAS CON UN APROXIMADO DE 20 TRABAJADORES EN PREMEDIO)** | | | | | | | | | |
| JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 8000 |
| **SUBTOTAL** | | | | | | | | | **8000** |

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

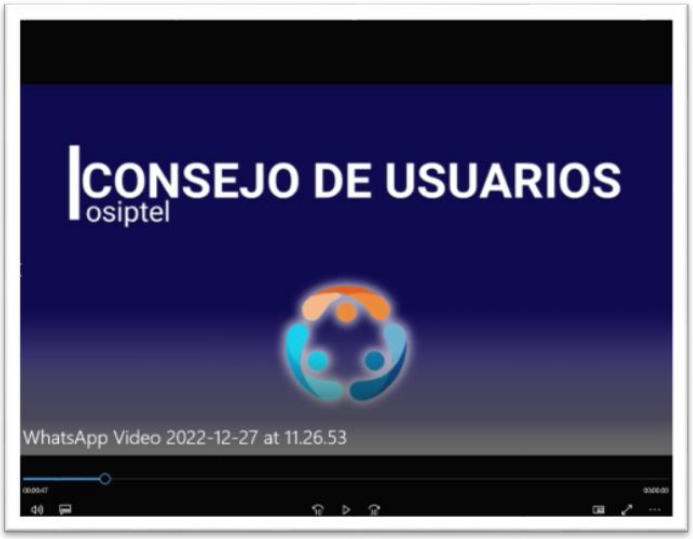
#### 3.1.4.1. Levantar información sobre los principales problemas, necesidades y/o expectativas de los usuarios respecto de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Durante el 2022, el Consejo de Usuarios por intermedio de la Srta. Windy Araujo Lupaca, miembro representante de Puno presentó dos reportes, relacionados a la “Venta Ambulatoria de Chips” y a los “Servicios de Mensajes Cortos Instantáneos Promocionales por los Operadores”, los mismos que recogen la problemática que afrontan los usuarios. (Se adjuntan los reportes al presente informe).

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

Se presentó 2 videos y una propuesta de guion para flyer o video para ser revisados y difundidos durante el 2023.

- **Video 1:** Consejo de Usuarios




- **Video 2:** Venta Ambulatoria de Chips

- **Propuesta de guion para flyer o video**: Bloqueo y desbloqueo de equipos.

**"¿QUÉ HACER SI RECUPERAS TU CELULAR?"**

(Música de introducción)

Amigos que se encuentran:

AMIGO 1: Hola cómo estas, te veo apurada, te pasa algo

AMIGO 2: ¡AAAHHHHH! Sí, lo que pasa es que ayer dejé olvidado mi celular en un taxi y pensé que nunca lo recuperaría, así que de inmediato bloqueé mi celular.

AMIGO 1: ¿Y verificaste que también te bloquearan el servicio?

AMIGO 2: sí, felizmente que escuché en línea Directa con Osiptel que se tiene que bloquear el servicio y el equipo.

AMIGO 1: ¿Entonces cuál es el problema?

AMIGO 2: El Taxista súper buena gente me devolvió el celular. ¿Y ahora no sé qué hacer?

AMIGO 1: Fácil, tienes que acercarte a la empresa para que validen tus datos y hacer verificación biométrica para que te reactiven el servicio en tu SIM Card o Chip. Recuerda llevar tu DNI.

AMIGO 2: Así, tan sencillo.

AMIGO 1: Sí, una vez que lo reportes como recuperado, tu empresa deberá reactivar de manera inmediata el servicio y levantar el bloqueo de tu celular.

AMIGO 2: Bien sencillo.

AMIGO 1: Pero ojo, la empresa debe entregarte un código correlativo del reporte de recuperación, así podrás verificar como sale en el aplicativo Checa tu IMEI del Osiptel

AMIGO 2: ¿En serio? A ver, a ver … Me sorprendes cómo sabes tanto …

**RECUERDA, QUE UN USUARIO CON PODER ES UN USUARIO INFORMADO, Y UN USUARIO INFORMADO ES EL MEJOR DEFENSOR DE SUS DERECHOS.**

### 3.2.5. Desarrollo de la gestión del conocimiento del Consejo de Usuarios.

Durante el año 2022, el Consejo de Usuarios asistió de forma virtual a nueve (9) reuniones de trabajo, en las cuales se capacitó sobre la situación actual y la propuesta del Reglamento de Calidad de Atención, las nuevas reglas en la contratación del servicio público móvil y reposición del SIM Card, los mecanismos de información dirigido a los usuarios, la entidad competente ante problemas de cables y postes, lo que todo usuario debe de saber antes de comprar un equipo móvil, Checa tu Internet Móvil, el ranking de desempeño de la atención de reclamos entre otros.

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/

| CONSEJO DE USUARIOS<br>REUNIONES DE CAPACITACIÓN - 2022 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **N°** | **REGIÓN** | **FECHA** | **TALLER** | **BENEFICIADOS** |
| 1 | LIMA | 20/01/2022 | SITUACIÓN ACTUAL Y PROPUESTA DEL REGLAMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN | 7 |
| 2 | LIMA ( C ) | 3/05/2022 | NUEVAS REGLAS EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL Y REPOSICIÓN DEL SIM CARD | 7 |
| 3 | A NIVEL NACIONAL | 30/05/2022 | "LOS MECANISMOS DE INFORMACIÓN DIRIGIDOS A USUARIOS" | 7 |
| 4 | A NIVEL NACIONAL | 27/06/2022 | ENTIDAD COMPETENTE ANTE PROBLEMAS DE CABLES Y POSTES | 7 |
| 5 | A NIVEL NACIONAL | 21/07/2022 | "TODO LO QUE DEBES SABER ANTES DE COMPRAR UN EQUIPO MÓVIL" | 7 |
| 6 | A NIVEL NACIONAL | 24/08/2022 | "DEMANDA, PATRONES DE USO U OTROS DATOS DE LOS SERVICIOS DE | 7 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | TELECOMUNICACIONES" (ENCUESTA RESIDENCIAL) | |
| 7 | A NIVEL NACIONAL | 5/10/2022 | "BALANCE DE LA GESTIÓN DEL OSIPTEL EN FAVOR DE LOS USUARIOS" | 7 |
| 8 | A NIVEL NACIONAL | 24/11/2022 | "CHECA TU INTERNET MÓVIL" y "GUÍA METODOLÓGICA: LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES" | 7 |
| 9 | A NIVEL NACIONAL | 13/12/2022 | "RANKING DEL DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS" | 7 |

De otro lado, el Consejo de Usuarios participó de forma virtual en tres (3) webinar internacionales, así como en REGULATEL - Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones, donde pudieron conocer las Buenas Prácticas en las categorías de "Calidad de Servicio al Usuario" y "Calidad de Atención al Usuario" por los países miembros como México, Paraguay, Brasil Colombia, Italia, República Dominicana y Perú.

| PARTICIPACIÓN EN FOROS INTERNACIONALES Y NACIONALES | | |
|---|---|---|
| A NIVEL NACIONAL | 10/02/2022 | WEBINAR<br>HITOS Y RETOS POR MEJORAS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ |
| A NIVEL NACIONAL | 24/03/2022 | WEBINAR<br>RETOS PARA LA MASIFICACIÓN DE LA FIBRA ÓPTICA EN EL PERÚ |
| A NIVEL NACIONAL | 30/06/2022 | WEBINAR<br>POR UNA REGULACIÓN EFICIENTE Y TRANSPARENTE PORTAL DE DATOS ABIERTOS |
| A NIVEL NACIONAL | 2/12/2022 | RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE USUARIOS – REGULATEL |

**RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE USUARIOS DE LOS PAISES MIEMBROS DEL FORO LATINOAMERICANO DE ENTES REGULADORES DE TELECOMUNICACIONES - REGULATEL**

## 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 el desarrollo de las actividades propuestas en su Plan Operativo Anual aprobado en su Sesión Ordinaria Virtual realizada el 20 de enero de 2022.

4.2. Cabe señalar, que se han realizado en total nueve (9) talleres entre virtuales y presenciales, beneficiando a 719 usuarios de diez (10) regiones del país, siendo Cajamarca, Huancavelica, Tarapoto, Madre de Dios, Iquitos, Puno, Huánuco, Pasco, Cusco y Lima.

4.3. Asimismo, en el presente año 2022, el Consejo de Usuarios asistió de forma virtual a nueve (9) reuniones de trabajo, en las que recibieron capacitación sobre temas relacionados a las telecomunicaciones.

4.4. El 18 de noviembre de 2022, el Consejo de Usuarios realizó en la ciudad de Cusco, la Audiencia Pública Presencial, denominada ***"LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES***", cuyo objetivo fue abordar la problemática relacionada a la calidad de la prestación del servicio de acceso a Internet, así como los retos que implica su atención.

4.5. Durante el año 2022, se reportó la problemática y perjuicio que acontecen los usuarios respecto a la "Venta Ambulatoria de Chips" y a los "Servicios de Mensajes Cortos Instantáneos Promocionales ofrecidos por los Operadores".

4.6. Con el fin de contribuir con el empoderamiento de los usuarios sobre los principales derechos y obligaciones de los servicios de telecomunicaciones, cada uno de los miembros del Consejo de Usuarios (7) enviaron 8 mensajes, es decir 56 mensajes a 50 usuarios y/o empresas, logrando llegar a 2800 usuarios y 8000 usuarios potenciales.

4.7. El Consejo de Usuarios participó de forma virtual en tres (3) webinar internacionales, así como en el Foro de REGULATEL, donde pudieron conocer las Buenas Prácticas ejecutadas en los países miembros.

4.8. Todas estas actividades se encuentran publicadas en la página web del Osiptel. Asimismo, la DAPU brindó el soporte logístico y temático requerido para el desarrollo de cada una de las actividades reportadas.

## 5. RECOMENDACIONES:

Elaborar el Plan Operativo Anual, a comienzos de año del 2023, en el que se pueda diseñar una estrategia de participación activa de cada miembro del Consejo de Usuarios.

El presente Informe Final de Actividades 2022, 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**