

## FORO INTERNACIONAL “OSIPTEL 30 AÑOS: PASADO Y FUTURO DE LA TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ”

El 14 de marzo de 2024, el Osiptel realizó su Primer Foro Internacional, en el marco de los 30 años, denominado “*Pasado y futuro de las telecomunicaciones en el Perú*”, en el que se invitó a participar en calidad de asistentes, a los miembros del Consejo de Usuarios, quienes tuvieron la oportunidad de escuchar el rol y la importancia del Osiptel en el país, así como también su accionar en el desarrollo de las telecomunicaciones y como en 30 años ha podido implementar políticas públicas y de gobernanza en beneficio de los usuarios.



<https://www.youtube.com/watch?v=9l6bURbLrK4&t=1209s>



[Presentación del libro "30 años del OSIPTEL: Comunicados todo es mejor"](https://www.youtube.com/watch?v=hLdq-dqSH10&t=834s)

<https://www.youtube.com/watch?v=hLdq-dqSH10&t=834s>



[Clausura del #ForoInternacional "Pasado y futuro de las telecomunicaciones en el Perú"](https://www.youtube.com/watch?v=zCNLKEIPR7Q)

<https://www.youtube.com/watch?v=zCNLKEIPR7Q>



[Foro internacional "Pasado y futuro de las telecomunicaciones en el Perú" | Panel 1](https://www.youtube.com/watch?v=Z6LJeGVdcGU)

<https://www.youtube.com/watch?v=Z6LJeGVdcGU>



[Foro internacional: "Presente y futuro de las telecomunicaciones en el Perú"](https://www.youtube.com/watch?v=_f_ebKy3UF4)

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_f\\_ebKy3UF4](https://www.youtube.com/watch?v=_f_ebKy3UF4)



## “CONOCIENDO OSIPTEL”

El 15 de marzo de 2024, el Consejo de Usuarios visitó las instalaciones del Osiptel, recibiendo el saludo del Gerente General – Sr. Sergio Cifuentes Castañeda y de las Direcciones de Línea, que les hicieron una presentación sobre cuál es el rol que cumplen en la institución, sus principales funciones y logros en favor de los usuarios

La Sra. Tatiana Piccini presentó el rol del Osiptel en el mercado de telecomunicaciones, nuestro propósito que es “Mejorar la calidad de las familias en el Perú, a través de las Telecomunicaciones”, así como el organigrama de la institución.

**1** **Dirección de Atención y Protección del Usuario – DAPU**, presentó su organigrama y así como la ejecución de las actividades destinadas a la protección de los usuarios, así como el Nuevo Modelo de Atención y Orientación, mediante el cual ahora gestionamos los inconvenientes que los usuarios presenten con su servicio, entre otros.

**2** **TRASU** explicó que es la última instancia administrativa para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, explicó el procedimiento de reclamos, apelaciones y quejas.

**3** **Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia**, presentó su organigrama, explicó cada una de sus funciones, así como los lineamientos de mejora de la Agenda Regulatoria 2024.

**4** **Dirección de Fiscalización e Instrucción**, presentó su conformación, así como el Reglamento de Calidad, sus características técnica y no técnicas, los principales indicadores y parámetros aplicables al servicios de internet., los compromisos de mejora entre otros.



## “CONOCIENDO OSIPTEL”

Los miembros del Consejo de Usuarios visitaron el **Contact Center “FonoAyuda 1844”**, en el que se mostró la pantalla interactiva por la cual se realiza el monitoreo diario durante toda la jornada laboral de los orientadores del FonoAyuda 1844. En dicho monitor interactivo, se puede verificar la actividad de cada agente o asesor, es decir la duración de la llamada de atención, la devolución de la llamada, refrigerio u otros, de tal forma que se puede supervisar de una forma adecuada la labor de cada orientador en el FonoAyuda 1844.

Asimismo, visitaron el Centro de Control y Gestión de Alarmas, que monitorea la continuidad y la calidad de las redes de los operadores, en beneficio de los usuarios. Este sistema de supervisión remota permite la detección temprana de interrupciones o caídas en los servicios de telefonía e internet, y con ello, dispone su inmediato restablecimiento.



## “AUDIENCIA PÚBLICA”

### SERVICIOS QUE OFRECEN LAS OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES EN AREQUIPA

En el marco de las celebraciones por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el 22 de marzo del 2024, se realizó la primera Audiencia Pública Presencial del año, en la ciudad de Arequipa, en el Auditorio de Ingeniería Electrónica de la Universidad Nacional de San Agustín, en el que las cuatro principales empresas operadoras – BITEL, CLARO, ENTEL y MOVISTAR, dieron a conocer los “Servicios que brindan en la Ciudad de Arequipa.



El Sr. Julio César Yana Suaña, miembro del Consejo de Usuarios, representante de la Región Arequipa, saludó a los ciudadanos de la Ciudad Blanca de Arequipa y les explicó qué es el Consejo de Usuarios, cuáles son sus funciones, quiénes la conforman, entre otros; resaltando que el Consejo de Usuarios del OSIPTEL permite la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de las telecomunicaciones, a través de su labor consultiva, garantiza una efectiva participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Luego las empresas operadoras presentaron 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.

Finalmente, las empresas tomaron nota de los problemas expresados por el público asistente, comprometiéndose a mejorar sus servicios y ampliar su cobertura en algunas provincias de la Región Arequipa.

