

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
CC	:	LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO TAMARA GERENTE DE ASESORIA LEGAL DAVID RAMON VILLAVICENCIO FERNANDEZ GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
ASUNTO	:	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2021-2023
FECHA	:	31 de mayo de 2021

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	Especialista Económico	DANTE MAYORCA PÉREZ
	Especialista Administrativo	MACKY MERINO GORDILLO
REVISADO POR	Sub Directora de Protección del Usuario	HAYINE GUSUKUNA LOZANO
	Especialista Principal en Análisis Económico	YOEL RÍOS ARROYO
APROBADO POR	Dirección de Atención y Protección y del Usuario	TATIANA PICCINI ANTÓN



ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. MARCO NORMATIVO	3
3. CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL	4
3.1. ACTIVIDADES DEL CONSEJO DE USUARIOS PERIODO 2019-2021.....	5
4. CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DE USUARIOS DEL PERIODO 2021-2023.....	5
4.1. PROPUESTA	5
4.2. MECANISMOS PARA ASEGURAR LA REPRESENTATIVIDAD A NIVEL NACIONAL	7
5. PROCESO ELECTORAL, PERIODO 2021-2023.....	11
6. CONCLUSIONES	11
7. RECOMENDACIONES	12



1. OBJETIVO

Proponer las disposiciones necesarias para la conformación del Consejo de Usuarios del periodo 2021-2023, dado el próximo cese de funciones de los actuales miembros del Consejo de Usuarios 2019-2021; a efectos de poder brindar continuidad en las actividades con los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

2. MARCO NORMATIVO

2.1 Mediante Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos¹ (en adelante, Ley Marco de Organismos Reguladores) y su modificatoria realizada mediante Ley N° 28337², se dispone la creación de los Consejos de Usuarios para los Organismos Reguladores, cuyo objetivo es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria sectorial³.

Cabe indicar que el Artículo 9-B, de la Ley N° 28337 establece que los Consejos de Usuarios son competentes para:

- Emitir opinión respecto de las funciones de los Organismos Reguladores.
- Participar en las audiencias públicas que se realicen referidas al marco regulatorio de cada sector.
- Realizar eventos académicos, en coordinación con los Consejos Directivos, respecto a los aspectos regulatorios de cada sector.
- Recibir y presentar al Consejo Directivo del Organismo Regulador las consultas de los usuarios de la infraestructura con relación a las políticas y normas.
- Proponer líneas de acción que se consideren convenientes para mejorar la calidad de la prestación de los servicios bajo el ámbito de competencia del Organismo Regulador.

2.2 Mediante Reglamento de la Ley N° 27332⁴, (en adelante, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores), aprobado mediante Decreto Supremo N° 042-2005-PCM y su modificatoria⁵, se establece la conformación de los Consejos de Usuarios, duración, funciones, proceso de elección, financiamiento, entre otros.

Asimismo, en su artículo 15° se establece que corresponde al Consejo Directivo de cada Organismo Regulador determinar el número de Consejos de Usuarios, así como establecer la composición de los miembros, los cuales no pueden ser menor a tres (3) ni mayor a diez (10).

¹ Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 29/07/2000.

² Ley N°28337; Ley que modifica diversas disposiciones de la Ley N° 27332, publicada el 16/08/2004.

³ "Artículo 9-A.- Del Consejo de Usuarios

Los Organismos Reguladores contarán con uno o más Consejos de Usuarios cuyo objetivo es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. Los Consejos de Usuarios a que se refiere el presente artículo estarán conformados en atención a las características propias de los mercados regulados por los Organismos Reguladores, según se trate de servicios de alcance nacional, regional o local. El Reglamento General de cada Organismo Regulador establecerá la estructura, distribución geográfica, conformación y el procedimiento para la designación y/o elección de los miembros de los Consejos de Usuarios, garantizando la participación efectiva de las Asociaciones de Consumidores y de los usuarios de la infraestructura en general.

Estarán calificados para participar en la elección del representante de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, aquellas personas jurídicas debidamente constituidas y que se encuentren inscritas en el registro público respectivo. El mandato de los miembros de los Consejos de Usuarios será de dos (2) años."

⁴ Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11/06/2005

⁵ Decreto Supremo N°003-2007-PCM.



- 2.3 En cumplimiento al artículo 15 del Reglamento de la Ley Marco de Organismo Reguladores, el OSIPTEL mediante Resolución de Consejo Directivo N° 066-2019-CD/OSIPTEL aprobó la conformación de un Consejo de Usuario integrado con un mínimo de tres (1) y un máximo de nueve (9) miembros para el periodo 2019-2021.
- 2.4 Mediante Reglamento Electoral emitido en cada periodo y aprobado por la Presidencia del Consejo Directivo⁶, se establecen las reglas, el procedimiento que rige la conducción y el desarrollo del proceso de elección de los miembros de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL.
- 2.5 Mediante Reglamento de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 118-2013-CD/OSIPTEL (en adelante, Reglamento de los Consejos de Usuarios) y su modificatoria⁷ se establecen los aspectos referidos a la instalación, sede, funcionamiento, integrantes, financiamiento, mecanismos de transparencia, Plan Operativo Anual, entre otros.

3. CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL

El OSIPTEL es un organismo regulador público, especializado y descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, y tiene como funciones regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias, supervisar y atender reclamos.

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución N° 066-2019-CD/OSIPTEL, actualmente el OSIPTEL cuenta con un Consejo de Usuarios, conformado por tres (03) miembros, representantes de los tres (03) estamentos: i) Asociaciones de Usuarios, ii) Universidades y iii) Organizaciones sin fines de lucro del sector empresarial, con representación a nivel nacional y con sede en la ciudad de Lima.

Tabla N° 1: Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021

REGIÓN	ORGANIZACIÓN	CANDIDATO ELEGIDO
LORETO (IQUITOS)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA – UNAP	ALEJANDRO REÁTEGUI DNI 06182363
PIURA	ASOCIACIÓN DE PEQUEÑOS Y MEDIANOS INDUSTRIALES DEL PERÚ FILIAL SULLANA – APEMIPE FILIAL SULLANA	JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO DNI 09442232
SAN MARTÍN (TARAPOTO)	ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES DEL NOR ORIENTE PERUANO	MIGUEL FELIPE AJALCRIÑA FLORES DNI 07464688

Elaboración: DAPU

⁶ Reglamento Electoral del Proceso de Elección del período 2005-2007, aprobado mediante Resolución de Presidencia N°071-2005-PD/OSIPTEL; período 2007-2009, aprobado mediante Resolución de Presidencia N°088-2007-PD/OSIPTEL; período 2009-2011, aprobado mediante Resolución de Presidencia N°046-2009-PD/OSIPTEL; período 2011-2013 aprobado mediante Resolución de Presidencia N°076-2011-PD/OSIPTEL; período 2013-2015 aprobado mediante Resolución de Presidencia N°046-2013-PD/OSIPTEL; período 2015-2017 aprobado mediante Resolución de Presidencia N°057-2015-PD/OSIPTEL, período 2017-2019 aprobado mediante Resolución de Presidencia N°043-2017-PD/OSIPTEL y período 2019-2021 aprobado mediante Resolución de Presidencia N°070-2019-PD/OSIPTEL.

⁷ Resolución de Consejo Directivo N° 059-2015-CD/OSIPTEL publicado en El Peruano el 13/06/2015.



3.1 ACTIVIDADES DEL CONSEJO DE USUARIOS PERIODO 2019-2021

De acuerdo con el artículo 21° del Reglamento del Consejo de Usuarios, las actividades desarrolladas por el Consejo de Usuarios se encuentran contempladas en el Plan Operativo Anual, documento que es aprobado por el Consejo Directivo del OSIPTEL.

En ese sentido, se mencionan a continuación las actividades contempladas por el Consejo de Usuarios:

- a) Contar con información, realizar análisis de los principales problemas y emitir opinión respecto de los proyectos normativos, así como de las funciones del OSIPTEL.
- b) Difundir las principales funciones del OSIPTEL y del Consejo de Usuarios.
- c) Propiciar la participación ciudadana para conocer la problemática de los servicios de telecomunicaciones.
- d) Participar en reuniones de trabajo y capacitación por las gerencias de línea.
- e) Proponer líneas de acción para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

En atención al próximo cese de funciones de los actuales miembros de los Consejos de Usuarios 2019-2021, resulta necesario aprobar la Conformación para el período 2021-2023.

Cabe precisar que, durante el periodo 2019-2021, se ha venido trabajando de manera eficiente y coordinada, realizándose incluso más actividades de las previstas, utilizando plataformas, canales virtuales, y la red contactos de los consejeros, logrando llegar a 10 regiones y beneficiar a 675 usuarios (los mismos que contribuyeron con trasladar la información brindada y lograr el efecto multiplicador de la información a los usuarios)⁸.

En ese sentido, se propone continuar con la conformación establecida para el periodo 2021-2023, manteniendo un (01) Consejo de Usuarios, integrado por un mínimo de tres (03) miembros y un máximo de nueve (09) miembros, con representación a nivel nacional y con sede en la ciudad de Lima, tal cual se conformó en el periodo anterior.

4. CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DE USUARIOS PERIODO 2021-2023

4.1 PROPUESTA

En atención a la experiencia obtenida del Consejo de Usuarios del periodo 2019-2021 y conforme al artículo 9°-A de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se propone lo siguiente:

⁸ Tal cual se detalla en el informe anual de actividades 2020, presentado por el Consejo de Usuarios 2019-2021, trasladado a la Gerencia General mediante Memorando N°539-DAPU/2020 – Informe Anual de Actividades 2020, realizadas por el Consejo de Usuarios periodo 2019-2021.



- Mantener la conformación de un (01) Consejo de Usuarios, integrado por un mínimo de tres (03) miembros y un máximo de nueve (09) miembros, a efectos de contar con representación a nivel nacional, requiriendo que cada uno de los miembros sean de regiones distintas; y contribuir a dirimir en las decisiones que se adopten al ser un número impar.
- El Consejo de Usuarios 2021-2023 tenga como sede la ciudad de Lima.

Cabe indicar que resulta conveniente tener en cuenta que con el avance tecnológico y despliegue de las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, contamos con una variedad de soluciones tecnológicas que permiten y facilitan estar conectados de manera virtual, en cualquier momento y lugar, estrechando las distancias y reduciendo con ello los tiempos. En dicho contexto, las interacciones requeridas para las coordinaciones y sesiones de trabajo entre los distintos miembros del Consejo de Usuarios ubicados en cualquier región del país son factibles de ser ejecutadas virtualmente, sin necesidad de establecer varias sedes físicas, tal como se ha venido desarrollando con el actual Consejo de Usuarios periodo 2019-2021.

- Los miembros elegidos deberán ser representantes de uno de los tres (03) estamentos: i) Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios, ii) Universidades o Colegios Profesionales, y iii) Organizaciones sin fines de lucro vinculadas al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones; y organizaciones del sector empresarial no vinculadas a las entidades prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

Cabe señalar que se plantea no establecer una cuota mínima por estamento, a efectos de fomentar la participación de la sociedad civil en su conjunto y promover la efectividad de la convocatoria, evitando que la elección del Consejo de Usuarios quede desierta por falta de candidatos elegibles en los mencionados estamentos.

- Con relación a la duración del mandato se debe indicar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 16° del Reglamento de la Ley N° 27332, los miembros del Consejo de Usuarios, se eligen democráticamente por un período de dos (2) años renovables y el ejercicio del cargo es ad honorem, y no genera la obligación de pago de ningún tipo de dietas o retribución.

En ese sentido, se mantiene el criterio establecido desde el año 2011 (Resolución N°087-2011-CD/OSIPTEL). Por tal razón, no serán elegibles aquellos representantes de organizaciones que hayan sido designados como miembros del Consejo de Usuarios durante dos periodos o mandatos anteriores consecutivos.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 23° del Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, sólo serán elegibles aquellos representantes que cuenten con estudios superiores concluidos, demostrado con fotocopia simple del diploma de bachiller o título profesional, registrado en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, y tengan domicilio dentro de la circunscripción territorial de la Asociación u Organización que lo presente.



4.2 MECANISMOS PARA ASEGURAR LA REPRESENTATIVIDAD A NIVEL NACIONAL

4.2.1 Priorización de Regiones

Con la finalidad de promover una adecuada representatividad de las regiones en el Consejo de Usuarios 2021-2023 del OSIPTEL, se propone priorizar aquellas regiones que hayan registrado durante el 2020 la mayor cantidad de inconvenientes con los servicios públicos de telecomunicaciones. Para ello, se ha definido un indicador de prioridad (IP) que mide, de manera agregada, los resultados de cada región en relación a (i) la calidad del servicio, (ii) la incidencia de reclamos de primera instancia y (iii) los niveles de insatisfacción de los usuarios. La formulación de este indicador es la siguiente:

$$IP_i = \frac{IC_i + IR_i + IS_i}{3} \quad (1)$$

Donde:

IR_i es el indicador de incidencia de reclamos de la región i .

IS_i es el indicador de insatisfacción de la región i .

IC_i es el indicador de mala calidad del servicio de la región i .

Cabe señalar que la información utilizada en el indicador de prioridad se restringe al servicio público móvil, debido a que es el servicio con la mayor cantidad de líneas en servicio (37.25 millones a septiembre del 2020), y porque concentra la mayor cantidad de reclamos (56.8% del total). Las empresas consideradas en este análisis son Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

Con respecto al indicador IR_i , (incidencia de reclamos de la región) su cálculo se realiza en 2 etapas: primero se divide el total de reclamos de primera instancia entre el total de líneas de la región i , obteniéndose así un ratio de incidencia; luego, los valores obtenidos se normalizan respecto a la región con mayor incidencia de reclamos. Según la información utilizada, la región con mayor incidencia de reclamos es Lima, con 4.1%, por lo que su indicador normalizado IR_i , es igual a 1; en cambio, la región de Madre de Dios, que tiene la menor incidencia de reclamos, tiene un IR_i , de 0.13. La fórmula de este indicador es la siguiente:

$$IR_i = \frac{\text{Cantidad de reclamos presentados}_i}{\text{Cantidad de líneas}_i} \times 100$$

En el caso del indicador IS_i , (insatisfacción de la región) la información utilizada se ha obtenido de la encuesta realizada por el OSIPTEL en el 2020 sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Considerando que esta información se encuentra disponible por empresa operadora, se ha optado por aplicar un promedio ponderado de estos valores, en función de la cantidad de líneas en servicio a septiembre del 2020. Una vez obtenido el porcentaje de insatisfacción por región, se ha procedido a normalizar con respecto a la región con mayor nivel de insatisfacción. De esta manera, la región con mayor porcentaje de insatisfacción en el servicio móvil es Apurímac (33%) tiene



un IS_i , de 1; mientras que la región de Tumbes, con un nivel de insatisfacción de 17%, tiene un IS_i , de 0.52. La formulación de este indicador es la siguiente:

$$IS_i = \frac{\text{Cantidad de usuarios insatisfechos}_i}{\text{Cantidad de usuarios}_i} \times 100$$

En relación al indicador IC_i , (indicador de mala calidad del servicio de la región) este se construye a partir de los resultados obtenidos por cada una de las referidas empresas en 8 indicadores de calidad, los cuales se suelen medir y reportar en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento General de Calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL. Específicamente, los indicadores utilizados en este cálculo son los siguientes:

- Duración de Interrupciones por Línea en servicio.
- Calidad de Cobertura de Señal – CCS.
- Velocidad de bajada de navegación en Internet.
- Velocidad de subida de navegación en Internet.
- Calidad de Voz – CV.
- Tasa de Intento No Establecido – TINE.
- Tasa de Llamadas Interrumpidas – TLLI.
- Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto - TEMT.

Considerando que el objetivo de esta métrica es la mala calidad de servicio, se ha procedido a transformar los indicadores que miden aspectos positivos, es decir se ha calculado la inversa de los siguientes indicadores: CCS, CV, velocidad de subida y velocidad de bajada. La fórmula general para realizar la inversión ha sido la siguiente:

$$I_{Inv} = 1 - I_{base} \quad (2)$$

Donde, I_{Inv} es el indicador invertido y $I_{original}$ es el indicador base.

No obstante, un paso metodológico previo⁹, ha sido transformar algunos indicadores que no estaban en una escala entre 0 y 1, como es el caso de CV, TEMT, duración de interrupciones, velocidad de subida y velocidad de bajada. Este procedimiento se realizó aplicando la siguiente fórmula general:

$$I_{base} = \frac{x_j - \min(x_i)}{\max(x_i) - \min(x_i)} \quad (3)$$

⁹ Un paso anterior a esta etapa es la obtención de indicadores regionales a partir de los indicadores de cada empresa, para ello se ponderó en función de las líneas en servicio.



Donde, x_i es el valor observado en la región i del indicador original. Cabe reiterar que este procedimiento no se aplica cuando el indicador original ya está definido de manera porcentual o dentro de un rango de 0 a 1, como es el caso de CCS, TINE y TLLI.

Así, teniendo estos 8 indicadores adecuados para medir la mala calidad y normalizados dentro de una escala de 0 a 1, se procede finalmente a calcular el indicador IC_i como un promedio ponderado de esos indicadores. De esta manera, la región con baja calidad de servicio ha sido Loreto con un IC_i igual a 1, mientras que la región que ha tenido la mejor calidad de servicio ha sido Lima, con un IC_i de 0.14. La fórmula general de este indicador es la siguiente:

$$IC_i = \sum_{n=1}^8 \beta_{n,i} \times I_{n,i}$$

Donde:

β_n es el ponderador del indicador de calidad n de la región i .

$I_{n,i}$ es el indicador normalizado de calidad n de la región i .

Finalmente, el indicador de prioridad (IP_i) se obtiene promediando los indicadores IC_i , IR_i e IS_i , y luego se normaliza respecto al resultado más bajo, es decir aquel que tiene mala calidad de servicio, alta incidencia de reclamos y alta proporción de insatisfacción. De esta manera, el indicador IP_i tiene una escala del 0 al 1, donde 0 representa a una región con menores inconvenientes y 1 a una región con los mayores inconvenientes en términos de mala calidad de servicio, alta incidencia de reclamos y una gran proporción de usuarios insatisfechos.

Tabla N° 2: Escalas del ratio por región

Ratio por región:	Mala calidad del servicio móvil (IC_i)	Incidencia de reclamos (IR_i)	Insatisfacción de los usuarios (IS_i)	Indicador de prioridad (IP_i)
	0: Alta calidad 1: Baja calidad	0: Baja incidencia 1: Alta incidencia	0: Baja insatisfacción 1: Alta insatisfacción	0: Baja prioridad 1: Alta prioridad

Elaboración: DAPU

Con este criterio - el cual será incorporado y detallado en el Reglamento Electoral, bajo el cual se establecerán las reglas y el procedimiento que regirá la conducción y desarrollo del proceso de elección del Consejo de Usuarios - se busca dar prioridad a las regiones que presentan mayores necesidades de atención, es decir, aquellos cuyos valores sean cercanos a 1.

Como se puede apreciar en la tabla 3, los resultados obtenidos a partir de este análisis recomiendan priorizar en la elección de miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL a las regiones de Lambayeque, Amazonas, Cajamarca, Moquegua, Apurímac, Loreto, Áncash, Puno y Pasco.



Tabla N° 3: Priorización de regiones

Región	IS_i	IR_i	IC_i	Promedio	IP_i	Recomendación
Lambayeque	0.61	0.73	0.77	0.70	1.00	Prioridad alta
Amazonas	0.76	0.67	0.63	0.69	0.98	Prioridad alta
Cajamarca	0.92	0.55	0.48	0.65	0.92	Prioridad alta
Moquegua	0.97	0.59	0.37	0.64	0.91	Prioridad alta
Apurímac	1.00	0.30	0.56	0.62	0.88	Prioridad alta
Loreto	0.65	0.19	1.00	0.61	0.87	Prioridad alta
Ancash	0.77	0.42	0.64	0.61	0.87	Prioridad alta
Puno	0.90	0.32	0.61	0.61	0.87	Prioridad alta
Pasco	0.91	0.37	0.52	0.60	0.86	Prioridad alta
Arequipa	0.84	0.62	0.31	0.59	0.84	-
Tacna	0.82	0.49	0.45	0.59	0.83	-
Cusco	0.92	0.40	0.40	0.58	0.82	-
Huánuco	0.81	0.33	0.56	0.57	0.81	-
Lima	0.55	1.00	0.14	0.56	0.80	-
La libertad	0.72	0.49	0.31	0.51	0.72	-
Piura	0.58	0.37	0.52	0.49	0.69	-
San Martín	0.72	0.25	0.47	0.48	0.68	-
Huancavelica	0.75	0.19	0.50	0.48	0.68	-
Madre de Dios	0.57	0.13	0.73	0.48	0.68	-
Junín	0.77	0.42	0.20	0.47	0.66	-
Ayacucho	0.83	0.33	0.23	0.46	0.66	-
Ucayali	0.54	0.27	0.53	0.44	0.63	-
Ica	0.58	0.40	0.26	0.41	0.58	-
Tumbes	0.52	0.29	0.41	0.41	0.58	-

Elaboración: DAPU

Fuente: Estadísticas al 2020 remitidas por las empresas operadoras y GSF.

Este criterio al igual que en la elección pasada, se incorporaría para su aplicación en el Reglamento Electoral, es decir, se elegirá a un miembro por región, dándole prioridad a las regiones que presentan mayor incidencia de problemas con los servicios públicos de telecomunicaciones.

4.2.2 Transparentar indicadores de desempeño y potenciar actividades

Teniendo en cuenta que en el numeral 3.1 del presente informe se mencionan las actividades que realizan los miembros del Consejo de Usuarios y con el fin de contar con instrumentos que permitan medir los avances y logros de la labor que realizan, se estima pertinente continuar con indicadores de desempeño medibles con una periodicidad semestral, los cuales serán puestos de conocimiento público de los usuarios a través de la página web del OSIPTEL, a efectos de permitir mejorar, entre otros aspectos: (i) la labor realizada y para los cuales fue creado el Consejo de Usuarios, (ii) la gestión interna que incluye el seguimiento de las actividades que desarrollan, (iii) la eficiencia en la asignación de recursos, y (iv) la transparencia frente a los usuarios.



De otro lado, se considera conveniente seguir fortaleciendo las actividades que realizan los miembros del Consejo de Usuario, entre los que destacan:

- a) La difusión de las funciones y proyectos normativos del OSIPTEL, utilizando su red de contactos del estamento al que pertenecen, lo cual contribuye a dar un mayor alcance sobre las propuestas normativas y generar opinión de las mismas.
- b) La propuesta por parte del OSIPTEL, de temas regulatorios de coyuntura, que puedan tratarse en las audiencias públicas o actividades académicas en los que participan los miembros del Consejo de Usuarios, a efectos de lograr un mayor conocimiento de los temas regulatorios.
- c) La capacitación personalizada a los miembros del Consejo de Usuarios, en los temas regulatorios y de coyuntura, por las gerencias del OSIPTEL, a fin de que puedan ser un efecto multiplicador entre sus asociados o representantes de los estamentos al cual pertenecen.
- d) Promover la realización de actividades, en aquellas regiones a las cuales no pertenecen los miembros del Consejo de Usuarios, con la finalidad de lograr mayor presencia.

Cabe señalar, que el Reglamento del Consejo de Usuarios incorpora las actividades anteriormente mencionadas, a efectos de coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones de una forma eficaz y efectiva, tanto a nivel regional y nacional.

5. PROCESO ELECTORAL, PERIODO 2021-2023

De acuerdo con lo establecido en el artículo 21° del Reglamento de la Ley N° 27332, la convocatoria se realizará noventa (90) días calendario antes del vencimiento del mandato de los miembros del Consejo de Usuarios en ejercicio.

Asimismo, la elección de los miembros del Consejo de Usuarios debe realizarse a más tardar treinta (30) días calendario antes del término del mandato de los miembros en ejercicio.

6. CONCLUSIONES

De lo expuesto en el presente Informe, se concluye lo siguiente:

- Dada la experiencia obtenida, en el desempeño de las funciones del Consejo de Usuarios periodo 2019-2021 se recomienda:
 - (i) Mantener la conformación actual de un (01) Consejo de Usuarios con un mínimo de tres (03) y un máximo de nueve (09) miembros.
- El trabajo realizado con un (01) solo Consejo de Usuarios, basado en criterios de funcionalidad y costos de actividades académicas, representa una mayor ventaja y beneficios.
- Se establecerá nuevamente el criterio de “Priorización de Regiones”, que es un ranking por región, determinado por tres (03) indicadores: (i) mayor incidencia en problemas de calidad del servicio, (ii) mayor cantidad de reclamos presentados en primera instancia, y



(iii) mayor proporción de usuarios insatisfechos. Este criterio, de igual forma que en la elección realizada en el año 2019, será incorporado y detallado en el Reglamento Electoral del proceso de elección del Consejo de Usuarios, con la finalidad de fomentar una mejor y adecuada representatividad a nivel nacional, priorizando aquellas regiones con mayores necesidades de atención.

Adicionalmente, con la conformación propuesta, se espera:

- Mantener la representación a nivel nacional con prioridad en las regiones que presenten mayor incidencia de inconvenientes en la utilización de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Promover la participación de los tres estamentos¹⁰, favoreciendo la representatividad de la sociedad civil en su conjunto.
- Propiciar una mayor y mejor coordinación en el desarrollo de actividades académicas.
- Realizar un uso eficiente en los gastos relacionados a las actividades.
- Mejorar la coordinación y planificación en el desarrollo de las actividades, a través de mecanismos de interacción virtual, sujetas a la oportunidad, presupuesto, logística y recursos de personal.
- Potenciar la difusión de las funciones y proyectos normativos del OSIPTEL, utilizando su red de contactos del estamento al que pertenecen.
- Promover el cumplimiento del objetivo del Consejo de Usuarios, publicando de forma semestral en la página web del OSIPTEL, sus indicadores de desempeño, a nivel nacional.

7. RECOMENDACIONES

En atención a lo desarrollado en el presente informe, se recomienda lo siguiente:

- 7.1 La conformación de un (01) Consejo de Usuarios con sede en la ciudad de Lima, que sería integrado por nueve (09) miembros, representantes de tres (03) estamentos, estableciéndose en un mínimo de tres (03) miembros y un máximo de nueve (09) miembros.

En tal sentido, los estamentos que participarían en dicho Consejo son:

- i. Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios.

Deben estar debidamente constituidas e inscritas en el Registro Público respectivo y cumplir con los demás requisitos señalados en la Ley N° 27332, su Reglamento y las disposiciones que se establezcan para el proceso electoral.

¹⁰ Establecimiento de tres estamentos: i) Asociaciones de Usuarios o Consumidores, ii) Universidades o Colegios Profesionales, y iii) Organizaciones Civiles sin fines de lucro no vinculadas a las entidades prestadoras de los servicios de públicos de telecomunicaciones.



- ii. Colegios Profesionales cuya especialidad tenga correspondencia con las materias propias de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Universidades Públicas y Privadas que cuenten con facultades relacionadas con las materias propias de los servicios públicos de telecomunicaciones.

- iii. Organizaciones sin fines de lucro vinculadas al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones; y Organizaciones del sector empresarial no vinculadas a las entidades prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

Las Universidades, Colegios Profesionales y Organizaciones citadas en los numerales (ii) y (iii) deben estar debidamente constituidas, y de ser el caso, inscritas en el Registro Público respectivo, y cumplir con los demás requisitos señalados en la Ley N° 27332, su Reglamento y las disposiciones que se establezcan para el proceso de elección.

7.2 Respecto de los candidatos, sólo serán elegibles aquellos representantes que cuenten con estudios superiores concluidos, demostrado con fotocopia simple del diploma de bachiller o título profesional, registrado en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, y tengan domicilio dentro de la circunscripción territorial de la Asociación u Organización que lo presente.

7.3 La incorporación en el Reglamento Electoral del proceso de elección del Consejo de Usuarios, de los criterios de elección del nuevo Consejo de Usuarios del OSIPTEL, de acuerdo con:

- La Composición de sus miembros – Un (01) representante por región, mínimo de tres (03) miembros y un máximo de nueve (09) miembros.
- La priorización de regiones y la no duplicidad de estas.
- El establecimiento de reglas, procedimiento y desarrollo del proceso de elección de los miembros del Consejo de Usuarios.
- Otros.

Atentamente,

