

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL, PERIODO 2021 - 2023
FECHA	:	2 de julio de 2021

		Cargo	Nombre
ELABORADO POR	:	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO ESPECIALISTA ECONÓMICO	MACKY MERINO GORDILLO DANTE MAYORCA PÉREZ
REVISADO POR	:	ESPECIALISTA PRINCIPAL EN ANÁLISIS ECONÓMICO COORDINADORA LEGAL	YOEL RÍO ARROYO MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
APROBADO POR	:	GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO (E)	HAYINE GUSUKUMA LOZANO



INDICE

1. OBJETIVO	3
2. MARCO NORMATIVO	3
3. EVALUACIÓN.....	4
3.1 Resumen de la propuesta de Conformación del Consejo de Usuarios, periodo 2021 – 2023, conforme al Informe N° 066-DAPU/2021.....	4
3.2 Comentarios presentados al proyecto de Conformación del Consejo de Usuarios, periodo 2021 – 2023.	9
4. CONCLUSIONES	9
5. RECOMENDACIONES	10



1. OBJETIVO

Elaborar la propuesta de conformación del Consejo de Usuarios del OSIPTEL correspondiente al período 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 sus modificatorias, 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 sectorial².

Cabe indicar que el Artículo 9-B, del Reglamento de la Ley N° 27332³, aprobado mediante Decreto Supremo N° 042-2005-PCM y sus modificatorias, 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° 27332, 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).

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-

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

² "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."

³ Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11/06/2005



CD/OSIPTEL aprobó la conformación de un Consejo de Usuario integrado con un mínimo de tres (3) 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 Directivo⁴, 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 modificatoria⁵ se establecen los aspectos referidos a la instalación, sede, funcionamiento, integrantes, financiamiento, mecanismos de transparencia, Plan Operativo Anual, entre otros.

2.6 Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 089-2021-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 5 de junio de 2021, el Consejo Directivo del OSIPTEL aprobó la publicación del proyecto de Conformación del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, período 2021-2023, para comentarios de los interesados, otorgando el plazo de quince (15) días calendario. Cabe indicar que el sustento de la propuesta se encuentra en el Informe N° 066-DAPU/2021.

2.7 Mediante carta N°0537-2021/DL, recibida el 22 de junio de 2021, Viettel Perú S.A.C. presentó sus comentarios al referido proyecto normativo.

3. EVALUACIÓN

3.1 Resumen de la propuesta de Conformación del Consejo de Usuarios, periodo 2021 – 2023, conforme al Informe N° 066-DAPU/2021

Al respecto, se planteó principalmente lo siguiente:

- Mantener la conformación de un (01) Consejo de Usuarios, integrado por un mínimo de tres (03) y un máximo de nueve (09) miembros; ello 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, y sesione de forma presencial o virtual.

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

⁴ 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-CD/OSIPTEL; período 2013-2015 aprobado mediante Resolución de Presidencia N°046-2013-CD/OSIPTEL; período 2015-2017 aprobado mediante Resolución de Presidencia N°057-2015-CD/OSIPTEL y período 2017-2019 aprobado mediante Resolución de Presidencia N°043-2017-CD/OSIPTEL.

⁵ Resolución de Consejo Directivo N° 059-2015-CD/OSIPTEL publicado en El Peruano el 13/06/2015.



con ello tiempo y recursos. 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 siguientes estamentos: i) Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios, ii) Colegios Profesionales, iii) Universidades, iv) Organizaciones sin fines de lucro vinculadas al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones; y v) organizaciones del sector empresarial no vinculadas a las entidades prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- Bajo esta propuesta, se planteó 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.
- Asimismo, para continuar promoviendo una adecuada representatividad de las regiones en el Consejo de Usuarios 2021-2023 del OSIPTEL, se propuso priorizar aquellas regiones que registraron durante el 2020 la mayor cantidad de inconvenientes con los servicios públicos de telecomunicaciones. Para ello, se definió 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*.

- De igual forma, se señaló 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 millones⁶), 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) se indicó que 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

⁶ A setiembre 2020.



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) se indicó que la información utilizada se obtuvo 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 optó 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 procedió 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) se explicó que 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. 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 procedió a transformar los indicadores que miden aspectos positivos, es decir se calculó la inversa de los siguientes indicadores: CCS, CV, velocidad de subida y velocidad de bajada. La fórmula general para realizar la inversión fue la siguiente:

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

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



- También se mencionó que no obstante, un paso metodológico previo⁷, fue 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:

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

- Donde, x_i es el valor observado en la región i del indicador original. Se reitera 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:

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

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, se señaló que el indicador de prioridad (IP_i) se obtiene promediando los indicadores IC_i , IR_i e IS_i , y luego se normalizan respecto del 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° 1: 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

⁷ 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.



- Con este criterio – que también 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.
- Se mostraron los resultados obtenidos a partir de este análisis en el que se recomienda 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. (ver tabla 2)

Tabla N° 2: 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.
- Cabe indicar que, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N° 067-2021-CD/OSIPTEL, se designó al Comité Electoral que estará a cargo del Proceso Electoral



y que entre sus funciones se encuentra la elaboración del Reglamento Electoral, el mismo que será aprobado por el Presidente del Consejo Directivo.

- El referido Reglamento Electoral del Proceso de Elección del Consejo de Usuarios a cargo del Comité Electoral, establece los criterios de elección del nuevo Consejo de Usuarios del OSIPTEL, considerando, entre otros, los siguientes aspectos:
 - La Composición de los miembros del Consejo de Usuarios: Un (01) representante por región, mínimo de tres (03) y un máximo de nueve (09) miembros.
 - La priorización de regiones y la no duplicidad de estas.
 - El establecimiento de las reglas, procedimiento, sistema de votación y desarrollo del proceso de elección de los miembros del Consejo de Usuarios.
- Respecto del proceso electoral, período 2021 – 2023, se contempla que 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.

3.2 Comentarios presentados al proyecto de Conformación del Consejo de Usuarios, periodo 2021 – 2023.

Al respecto, se recibieron comentarios de la empresa operadora Viettel Perú S.A.C., los cuales han sido evaluados en la Matriz de Comentarios, que se adjunta en el Anexo 1 del presente informe.

4. CONCLUSIONES

4.1. Dada la experiencia obtenida, en el desempeño de las funciones del Consejo de Usuarios periodo 2019-2021 se considera necesario mantener la conformación actual de un (01) Consejo de Usuarios con un mínimo de tres (03) y un máximo de nueve (09) miembros, así como, la aplicación del criterio de “Priorización de Regiones”. 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.

4.2. 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 distintos estamentos⁸, favoreciendo la representatividad de la sociedad civil en su conjunto.

⁸ 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.



- Realizar un uso eficiente en los gastos relacionados a las actividades del Consejo de Usuarios.
- 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.

5. RECOMENDACIONES

En atención a lo desarrollado en el presente informe, se recomienda la aprobación de la Conformación del Consejo de Usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, para el período 2021-2023, y facultar al Presidente del Consejo Directivo para que apruebe el Reglamento Electoral que rija el proceso de elección de los miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, para el período 2021-2023.

Atentamente,

