

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
CC	:	LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO TAMARA DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
ASUNTO	:	PROYECTO PARA COMENTARIOS: CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTTEL 2023-2025
FECHA	:	12 de abril de 2023

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ANALISTA ECONÓMICO ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	CÉSAR RAMOS COTRINA MACKY MERINO GORDILLO
REVISADO POR	COORDINADORA LEGAL ESPECIALISTA PRINCIPAL EN ANÁLISIS ECONÓMICO	MATILDE GONZÁLEZ VILLANUEVA 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 del OSIPTEL 2021-2023.....	5
4. CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DE USUARIOS PARA EL PERIODO 2023-2025	6
4.1 Propuesta.....	6
4.2 ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS PARA ASEGURAR LA REPRESENTATIVIDAD A NIVEL NACIONAL.....	7
4.2.1 Priorización de Regiones.....	7
4.2.2 Transparentar indicadores de desempeño y potenciar actividades.....	10
5. PROCESO ELECTORAL, PERIODO 2023-2025	11
6. CONCLUSIONES	11
7. RECOMENDACIONES	12



1. OBJETIVO

Proponer las disposiciones necesarias para la conformación del Consejo de Usuarios del OSIPTEL del periodo 2023-2025, dado el próximo cese de funciones de los actuales miembros del Consejo de Usuarios designados para el periodo 2021-2023; 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

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.



establecer la composición de los miembros, los cuales no pueden ser menor a tres (3) ni mayor a diez (10).

2.3 En cumplimiento del artículo 15 del Reglamento de la Ley Marco de Organismos Reguladores, el OSIPTEL mediante Resolución de Consejo Directivo N° 114-2021-CD/OSIPTEL aprobó la conformación de un (01) Consejo de Usuarios integrado con un mínimo de tres (03) y un máximo de nueve (09) miembros para el periodo 2023-2025, con representación a nivel nacional.

2.4 Mediante Reglamento Electoral, emitido en cada periodo y aprobado por la Presidencia del Consejo Directivo⁶, se establecen las reglas y 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 del Consejo de Usuarios del Osiptel, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 118-2013-CD/OSIPTEL (en adelante, Reglamento del Consejo 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, supervisar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias, y atender reclamos de los usuarios dentro del ámbito de su competencia, esto es, el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución N° 114-2021-CD/OSIPTEL, actualmente el OSIPTEL cuenta con un (1) Consejo de Usuarios, conformado por tres (3) miembros, representantes de los tres (3) 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 2021-2023

REGIÓN	ORGANIZACIÓN	CANDIDATO ELEGIDO
AREQUIPA	ASOCIACIÓN DE PEQUEÑOS Y MEDIANOS INDUSTRIALES DEL PERÚ FILIAL AREQUIPA	DARÍO JESÚS MOLLO VALDIVIA
CAJAMARCA	CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE CAJAMARCA	ANA CECILIA ANGULO ALVA

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.



ICA	ASOCIACIÓN DE PEQUEÑOS EMPRESARIOS DE LA REGIÓN ICA - APERI	FIDEL NARCISO GONZÁLES MUCHA
LIMA	ASOCIACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO PERÚ SE INTEGRA – ASDECOPI	DAVID VICENTE GERMAN CAMARENA
LORETO	FRENTE DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y EMPRESARIOS DEL PERÚ – FDECEP	JORGE LUIS DÍAZ MONZÓN
PIURA	ASOCIACIÓN DE PEQUEÑOS Y MEDIANOS INDUSTRIALES DEL PERÚ FILIAL SULLANA - APEMIPE - FILIAL SULLANA	JULIO CÉSAR VÁSQUEZ AGUAYO
PUNO	ASOCIACIÓN JEAN MONNET-CENTRO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO	WINDY LUZBETMI ARAUJO LUPACA

Elaboración: DAPU

3.1 Actividades del Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2021-2023

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:

- Contar con información, realizar análisis de los principales problemas y emitir opinión respecto de los proyectos normativos, así como de las funciones del OSIPTEL.
- Difundir las principales funciones del OSIPTEL y del Consejo de Usuarios.
- Propiciar la participación ciudadana para conocer la problemática de los servicios de telecomunicaciones.
- Participar en reuniones de trabajo y capacitación por las gerencias de línea.
- 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 del Consejo de Usuario 2021-2023, resulta necesario aprobar su conformación para el período 2023-2025.

Cabe precisar que, durante el periodo 2021-2023, se ha venido trabajando de manera eficiente y coordinada, realizándose incluso más actividades de las previstas, utilizando plataformas, canales virtuales, y la red de contactos de los consejeros, logrando llegar entre la realización de talleres y audiencias públicas a 10 regiones y beneficiar a 839 usuarios (los mismos que contribuyeron con trasladar la información brindada y lograr el efecto multiplicador de la información a los usuarios) y en lo que respecta a la difusión de mensajes informativos relacionados a las últimas normativas del regulador, aplicativos



informáticos, entre otros, se llegó a 2800 usuarios y 8000 usuarios potenciales, logrando obtener en su indicador de desempeño un 93.5% de cumplimiento⁸.

En ese sentido, se propone continuar con la conformación establecida para el periodo 2023-2025, 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 PARA EL PERIODO 2023-2025

4.1 Propuesta

En atención a la experiencia obtenida del Consejo de Usuarios de periodos 2019-2021 y 2021-2023 y conforme al artículo 9°-A de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores, se propone lo siguiente:

- Mantener la conformación de un (1) Consejo de Usuarios, integrado por un mínimo de tres (3) miembros y un máximo de nueve (9) miembros, a efectos de contar con representación a nivel nacional, requiriendo que cada uno de los miembros sean de regiones distintas; y así contribuir en las decisiones que se adopten.
- El Consejo de Usuarios 2023-2025 tenga como sede la ciudad de Lima.

Cabe indicar que con el avance tecnológico contamos con una variedad de soluciones 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 Consejo de Usuarios de los periodos 2019-2021 y 2021-2023.

- Los miembros elegidos deberán ser representantes de uno de los tres (3) 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.

Asimismo, se tiene proyectado otorgar un puntaje adicional en el Proceso Electoral, a los representantes de Asociaciones de Usuarios que deseen postular, a fin de asegurar e incentivar una mayor participación de las mismas, lo cual será detallado en el Reglamento Electoral.

⁸ Tal cual se detalla en el informe anual de actividades 2022, presentado por el Consejo de Usuarios 2021-2023, trasladado a la Gerencia General mediante Memorando N°02512-DAPU/2022 – Informe Anual de Actividades 2022, realizadas por el Consejo de Usuarios periodo 2021-2023.



- 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 dieta 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 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 ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS PARA ASEGURAR LA REPRESENTATIVIDAD A NIVEL NACIONAL

Asimismo, se propone el establecimiento de mecanismos para garantizar la representatividad de las regiones con indicadores más eficientes respecto a la provisión del servicio móvil, tales como: (i) mediciones de la calidad del servicio, (ii) la proporción de reclamos en función a las líneas en servicio, e (iii) indicadores relacionados a la satisfacción del usuario. Estos mecanismos se desarrollan en el numeral 4.2.1.

4.2.1 Priorización de Regiones

A fin de lograr y promover una efectiva representatividad de las regiones que cuentan con mayores inconvenientes en el servicio, se plantea incorporar un criterio de selección que esté vinculado a la calidad del servicio y a los reclamos de los usuarios. Para ello, se seleccionó al servicio público móvil debido a que cuenta con mayor relevancia en el mercado⁹ y también porque es el servicio que presenta mayor cantidad de inconvenientes respecto a otros servicios brindados en el mercado de telecomunicaciones¹⁰.

Para el cálculo de este indicador, se determinaron tres importantes dimensiones: (i) un ratio vinculado a la calidad del servicio, (ii) un ratio vinculado a la incidencia de reclamos en primera instancia que presentan los usuarios del servicio público móvil, y (iii) un ratio vinculado a la proporción de usuarios que indican encontrarse insatisfechos.

Así, el ratio de calidad del servicio móvil se calculó teniendo como referencia para cada región, los indicadores de:

- Duración de Interrupciones por línea en servicio.
- Calidad de Cobertura de Señal – CCS.
- Mediciones de velocidad de navegación en internet.

⁹ De acuerdo con las estadísticas remitidas por las empresas operadoras, a diciembre de 2022 se registraron 41.6 millones de líneas en servicio móvil.

¹⁰ El 56.8% de reclamos presentados por los usuarios a las empresas operadoras están referidos al servicio móvil.



- Calidad de Voz – CV.
- Tasa de Intento No Establecido – TINE.
- Tasa de Llamadas Interrumpidas – TLLI.
- Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto - TEMT.

Estos indicadores al año 2022 fueron normalizados, representándolos en una escala del 0 al 1, y fueron promediados para obtener el ratio en el cual “0” corresponde a una región con baja calidad del servicio móvil y “1” uno con alta calidad.

Por su parte, el ratio de incidencia de reclamos respecto al servicio móvil al año 2022, se obtuvo normalizando la incidencia de presentación de reclamos por línea en cada región, y representa la predisposición de la población a reclamar cuando cuentan con inconvenientes vinculados al servicio público móvil. De esta manera, “0” corresponde a una región con alta incidencia de reclamos y “1” a uno con baja.

Por último, el ratio de satisfacción de los usuarios, se obtuvo normalizando la proporción de usuarios que indican encontrarse insatisfechos en cada región¹¹, y representa la percepción general del desempeño de las empresas operadoras con relación a la provisión servicio público móvil. De esta manera, “0” corresponde a una región con alta proporción de usuarios insatisfechos y “1” a uno con baja proporción de usuarios insatisfechos.

Del promedio de estos tres ratios se obtiene un promedio global que tiene una escala del 0 al 1, donde “0” representa a una región con mayores inconvenientes (baja calidad y alta incidencia en la presentación de reclamos) y “1” a una con alta calidad y menor incidencia en la presentación de reclamos.

Tabla N° 2: Escalas del ratio por región

Ratio por región:	Calidad del servicio móvil	Reclamos respecto al servicio móvil	Usuarios insatisfechos
	0: Baja calidad 1: Alta calidad	0: Alta incidencia de reclamos 1: Baja incidencia de reclamos	0: Alto porcentaje de usuarios insatisfechos 1: Baja proporción de usuarios insatisfechos
Priorización	Regiones con valores iguales o cercanos a 0		

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, a aquellas cuyos valores sean más cercanos a cero.



¹¹ Para ello se tomó como usuarios insatisfechos los que calificaron como 0, 1, 2, 3, 4 o 5 su satisfacción general con el servicio móvil, en una escala del 0 al 10.



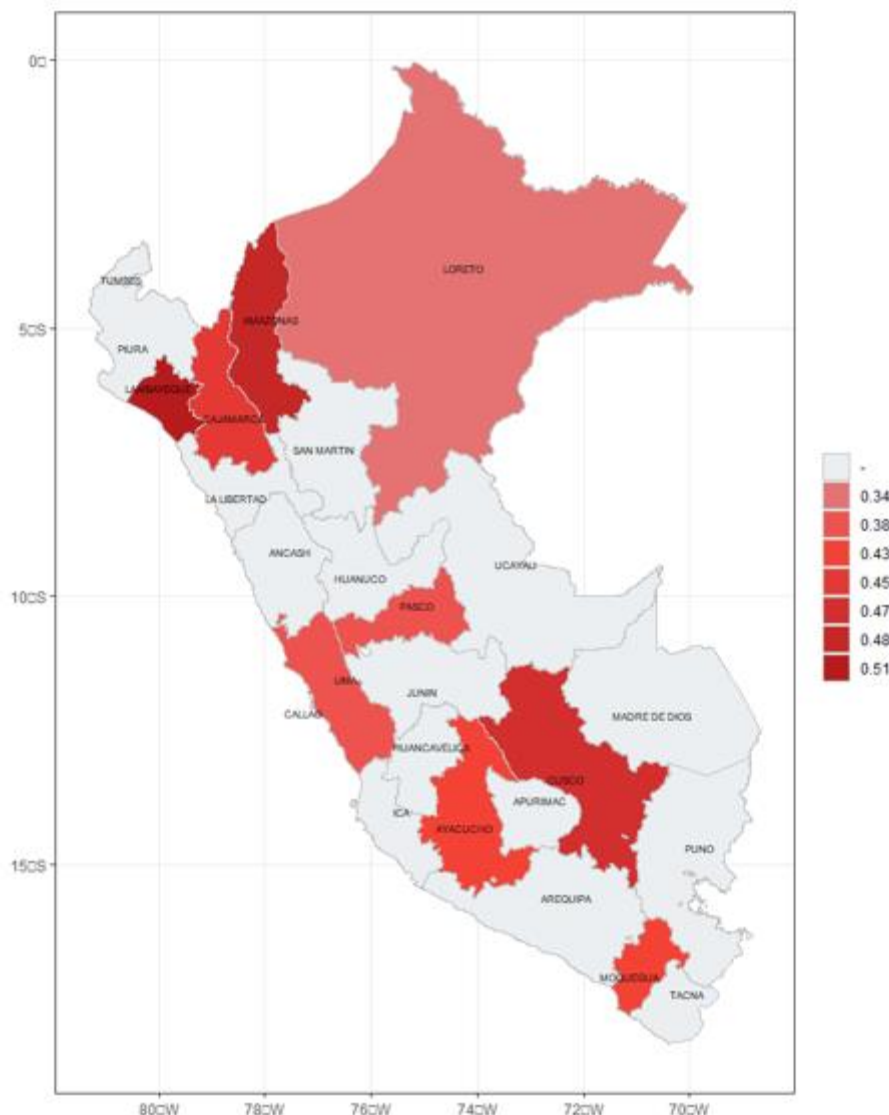
Tabla N° 3: Priorización de regiones

DEPARTAMENTO	RATIO DE CALIDAD	RATIO DE RECLAMOS	RATIO DE SATISFACCIÓN	RATIO GENERAL
Loreto	0.23	0.78	0.00	0.34
Lima	0.70	0.00	0.43	0.38
Pasco	0.45	0.61	0.09	0.38
Moquegua	0.74	0.35	0.19	0.43
Ayacucho	0.41	0.70	0.20	0.43
Cajamarca	0.51	0.58	0.27	0.45
Cusco	0.66	0.67	0.09	0.47
Amazonas	0.47	0.63	0.33	0.48
Lambayeque	0.63	0.31	0.59	0.51
Junín	0.61	0.63	0.33	0.52
Ancash	0.44	0.63	0.56	0.54
Puno	0.73	0.77	0.22	0.57
Huánuco	0.48	0.74	0.54	0.59
La Libertad	0.65	0.54	0.66	0.62
Arequipa	0.65	0.47	0.80	0.64
Huancavelica	0.52	0.89	0.53	0.65
Piura	0.66	0.68	0.67	0.67
Ucayali	0.55	0.75	0.72	0.67
San Martín	0.29	0.82	1.00	0.70
Tumbes	0.63	0.81	0.71	0.72
Ica	0.72	0.70	0.80	0.74
Apurímac	0.66	0.85	0.72	0.74
Tacna	0.88	0.49	0.94	0.77
Madre de Dios	0.79	1.00	0.85	0.88

Elaboración: DAPU

Fuente: Estadísticas al 2022 remitidas por las empresas operadoras y DFI.



Figura N° 01: Regiones priorizadas para la conformación del Consejo de Usuarios


Elaboración: DAPU

Fuente: Estadísticas al 2022 remitidas por las empresas operadoras y DFI.

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 a través de la página web del OSIPTTEL, 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 Usuarios, entre las 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 direcciones del OSIPTEL, a fin de que puedan generar un efecto multiplicador entre sus asociados o representantes de los estamentos al cual pertenecen.
- d) Promover la realización de actividades, principalmente 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 2023-2025

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 periodos 2019-2021 y 2021-2023, se recomienda:

- (i) Mantener la conformación actual de un (1) Consejo de Usuarios con un mínimo de tres (3) y un máximo de nueve (9) miembros.

- El trabajo realizado con un (1) 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 (3) indicadores: (i) mediciones de la calidad del servicio, (ii) la proporción de reclamos en función a las líneas en servicio, e (iii) indicadores



relacionados a la satisfacción del usuario. Este criterio, de igual forma que en la elección realizada en los años 2019 y 2021, 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 estamentos¹², favoreciendo la representatividad de la sociedad civil en su conjunto. Sin embargo, a fin de asegurar e incentivar una mayor participación de las Asociaciones de Usuarios, se les otorgará un puntaje adicional en el Proceso Electoral, el cual será detallado en el Reglamento Electoral.
- 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 OSIPTTEL, 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 OSIPTTEL, sus indicadores de desempeño, a nivel nacional.

7. RECOMENDACIONES

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

- 7.1 La conformación de un (1) Consejo de Usuarios con sede en la ciudad de Lima, que sería integrado por representantes de tres (3) estamentos, estableciéndose en un mínimo de tres (3) miembros y un máximo de nueve (9) 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.

¹² 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, lo cual se acredita al tener 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 OSIPTTEL, de acuerdo con:

- La composición de sus miembros – Un (1) representante por región, mínimo de tres (3) miembros y un máximo de nueve (9) miembros.
- La priorización de regiones y la no duplicidad de estas.
- El establecimiento de reglas, procedimiento, puntaje y desarrollo del proceso de elección de los miembros del Consejo de Usuarios.
- Otros.

Atentamente,

