

A	:	Gerencia General
ASUNTO	:	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021
FECHA	:	Lima, 02 de mayo de 2019

		Cargo	Nombre
ELABORADO POR	:	Especialista Económico	DANTE MAYORCA PÉREZ
		Especialista Administrativo	MACKY MERINO GORDILLO
REVISADO Y APROBADO POR	:	Gerente de Protección y Servicio al Usuario (e)	TATIANA PICCINI ANTÓN



**ÍNDICE**

1. OBJETIVO .....	3
2. MARCO NORMATIVO .....	3
3. CONSEJOS DE USUARIOS DEL OSIPTEL .....	4
3.1 Actividades de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL.....	6
4. EVALUACIÓN DE LA CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL .....	6
4.1 Consejos de Usuarios en otros Organismos Reguladores de Perú.....	7
4.2 Consejos de Usuarios en otros países .....	10
4.3 Alternativas de Conformación del Consejo de Usuarios .....	11
4.4 Análisis comparativo de las alternativas .....	12
4.5 Propuesta de conformación del Consejo de Usuarios.....	16
5. CONCLUSIONES.....	17
6. RECOMENDACIONES .....	18



	<b>Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021</b>	N° 00052-GPSU/2019 Página 3 de 20
	<b>INFORME</b>	

## 1. OBJETIVO

Sustentar la conformación del Consejo de Usuarios del OSIPTEL correspondiente al período 2019 – 2021; a efectos de proponer oportunidades de mejora en su conformación para el cumplimiento de sus objetivos, en beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

## 2. MARCO NORMATIVO

2.1 Mediante Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos<sup>1</sup> (en adelante, Ley Marco de Organismos Reguladores) y su modificatoria realizada mediante Ley N° 28337<sup>2</sup>, 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 sectorial<sup>3</sup>.

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° 27332<sup>4</sup>, (en adelante, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores), aprobado mediante Decreto Supremo N° 042-2005-PCM y su modificatoria<sup>5</sup>, 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 Resoluciones de Consejo Directivo emitidas desde el

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

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

<sup>3</sup> "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."*

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

<sup>5</sup> Decreto Supremo N°003-2007-PCM.



	<b>Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021</b>	N° 00052-GPSU/2019 Página 4 de 20
	<b>INFORME</b>	

año 2005 aprobó la conformación de los Consejos de Usuarios, por períodos de dos (02) años, conforme a la siguiente tabla:

**Tabla N° 1: Resoluciones de Conformación de los Consejos de Usuarios**

Resolución de Consejo Directivo N°	Periodo	N° de Consejos de Usuarios
044-2005-CD/OSIPTEL	2005-2007	1
035-2007-CD/OSIPTEL	2007-2009	1
025-2009-CD/OSIPTEL	2009-2011	1
087-2011-CD/OSIPTEL	2011-2013	1
078-2013-CD/OSIPTEL	2013-2015	3
037-2015-CD/OSIPTEL	2015-2017	3
062-2017-CD/OSIPTEL	2017-2019	3

Elaboración: GPSU

2.4 Mediante Reglamento Electoral emitido en cada periodo y aprobado por la Presidencia del Consejo Directivo<sup>6</sup>, 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 modificatoria<sup>7</sup> se establecen los aspectos referidos a la instalación, sede, funcionamiento, integrantes, financiamiento, mecanismos de transparencia, Plan Operativo Anual, entre otros.

### 3. CONSEJOS 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.

En cumplimiento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores, en el año 2005, el OSIPTEL conformó un Consejo de Usuarios para el período 2005 – 2007, con seis (06) miembros, tres (03) representantes de las Asociaciones de Usuarios, un (01) representante de los Colegios Profesionales, uno (01) de las Universidades y uno (01) de las Organizaciones sin fines de lucro no vinculadas a las entidades prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, definiendo su alcance a nivel nacional y basándose en que las empresas operadoras con mayor número de abonados y/o usuarios brindan el servicio a nivel nacional.

El funcionamiento y desarrollo del primer Consejo de Usuarios período 2005 - 2007 sirvió de experiencia al Regulador para implementar mejoras en la conformación del Consejo de Usuarios de los próximos años. Es así que, para los tres períodos posteriores<sup>8</sup>, a fin de promover la participación de las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios, el Consejo Directivo determinó ampliar de tres (03) a cuatro (04) la cantidad de miembros para este estamento y considerar a las Universidades, Colegios Profesionales y Organizaciones a las

<sup>6</sup> 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.

<sup>8</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 059-2015-CD/OSIPTEL publicado en El Peruano el 13/06/2015. Consejo de Usuarios período 2007-2009, período 2009-2011 y período 2011-2013.



que hace referencia el Reglamento de la Ley Marco de Organismos Reguladores como un estamento con tres miembros del Consejo de Usuarios.

En setiembre del 2013, el OSIPTEL llevó a cabo la elección de nuevos miembros del Consejo de Usuarios para el período 2013 – 2015. Para esta elección, se tomó en cuenta, el crecimiento del mercado de telecomunicaciones - telefonía móvil - y la necesidad de lograr una mayor representación a nivel nacional.

Es en ese contexto que, el Consejo Directivo del OSIPTEL – amparado en la Ley Marco de Organismos Reguladores y su Reglamento – establece ampliar el número de Consejos de Usuarios de uno (01) a tres (03), con tres (03) miembros cada uno, disponiendo su funcionamiento a nivel macro regional, en las zonas norte, centro y sur del país<sup>9</sup>. Asimismo, se establece como sede de cada uno de los Consejos de Usuarios, la ciudad que registra, en la macro región respectiva, el mayor número de reclamos por servicio público de telecomunicaciones en primera instancia.

**Tabla N° 2: Consejo de Usuarios en el OSIPTEL (2005-2019)**

	2005-2007	2011-2013 2009-2011 2007-2009	2017-2019 2015-2017 2013-2015
<b>Conformación Consejo de Usuarios</b>	1	1	3
<b>N° miembros</b>	6	7	3 c/u = 9
Asociaciones de Usuarios	3	4	3
Colegios Profesionales	1		
Universidades	1		3
Organizaciones sin fines de lucro vinculadas a los mercados regulados y de las organizaciones del sector empresarial no vinculadas a las entidades prestadoras	1	3	3
<b>Alcance</b>	<b>A nivel Nacional</b>	<b>A nivel Nacional</b>	<b>Macro Regional:</b> Norte: Amazonas, Áncash, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, San Martín y Tumbes Centro: Huánuco, Junín, Lima, Callao, Pasco y Ucayali Sur: Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica, Madre de Dios, Moquegua, Puno y Tacna.
<b>Sede</b>	Lima	Lima	<b>Sede = mayor número de reclamos:</b> La Libertad, Lima, Arequipa
<b>Período</b>	2 años		
<b>Ejercicio del cargo</b>	Ad honorem	Ad honorem, no obligación de pago de honorarios, dietas o retribución de tipo alguno.	
<b>Representantes elegibles</b>	No pueden ser elegibles aquellos representantes que hayan sido miembros por dos (02) períodos anteriores consecutivos		

Elaboración: GPSU



<sup>9</sup> Consejo de Usuarios Región Norte: Amazonas, Áncash, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, San Martín y Tumbes.  
Consejo de Usuarios Región Centro: Huánuco, Junín, Lima, Callao, Pasco y Ucayali  
Consejo de Usuarios Región Sur: Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica, Madre de Dios, Moquegua, Puno y Tacna.

	<b>Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021</b>	N° 00052-GPSU/2019 Página 6 de 20
	<b>INFORME</b>	

### 3.1 Actividades de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL

De acuerdo con el artículo 21° del Reglamento de los Consejos de Usuarios, las actividades a ser desarrolladas por los Consejos de Usuarios durante su periodo de funcionamiento 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 los Consejos 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.
  - Presentar un análisis de los principales problemas que aquejan a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
  - Emitir opinión sobre los proyectos normativos y funciones del OSIPTEL.
- b) Difundir las principales funciones del OSIPTEL y del Consejo de Usuarios.
  - Desarrollar talleres y charlas a nivel regional.
- c) Propiciar la participación ciudadana para conocer la problemática de los servicios de telecomunicaciones.
  - Desarrollar Audiencias Públicas
  - Desarrollar Sesiones Ordinarias
- d) Participar en reuniones de trabajo y capacitación por las gerencias de línea.
  - Desarrollar reuniones de trabajo con las gerencias de línea relacionadas a usuarios.
  - Participar en capacitaciones sobre las principales normas de competencia del regulador con funcionarios del OSIPTEL.
- e) Proponer líneas de acción para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
  - Presentar propuestas para buscar la mejora en los servicios públicos de telecomunicaciones, en beneficio de los usuarios.



### 4. EVALUACIÓN DE LA CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL

A efectos de poder evaluar la conformación del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, se ha considerado adecuado tener como referente los siguientes aspectos:

- Las funciones señaladas en el numeral 2.1 del presente informe y las actividades que requieren ser ejecutadas por los Consejos de Usuarios, conforme al numeral 3.1 precedente.
- La experiencia adquirida de contar con uno (01) y con tres (03) Consejos de Usuarios del OSIPTEL.
- La conformación de los Consejos de Usuarios de otros Organismos Reguladores de Perú y de otros países.

Teniendo en cuenta ello, se desarrolla a continuación la experiencia de otros Organismos Reguladores de Perú; así como de otros países:



#### 4.1 Consejos de Usuarios en otros Organismos Reguladores de Perú

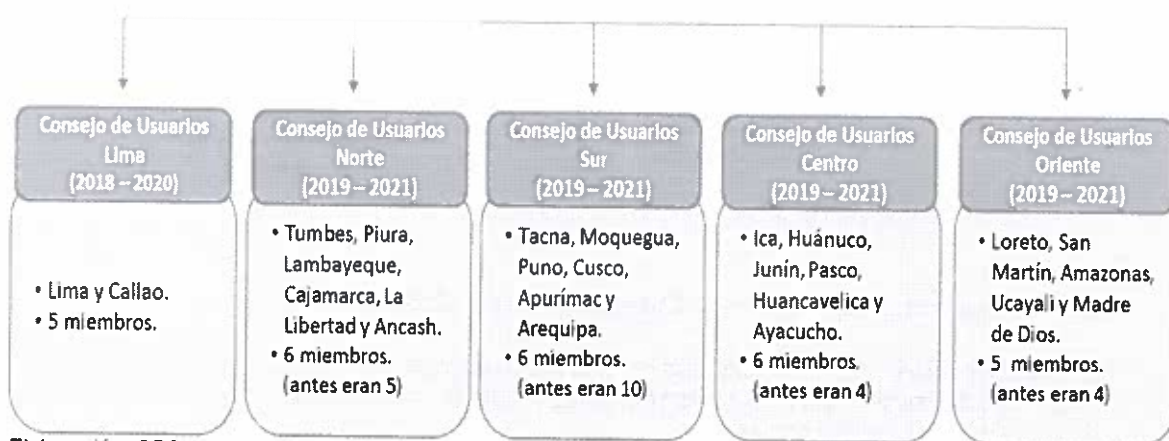
##### 4.1.1 Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS

La SUNASS es un organismo regulador descentralizado, creado por Decreto Ley N° 25965, cuya función es normar, regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario.

Cabe señalar que, dicho organismo regulador supervisa y fiscaliza a más de cincuenta mil empresas prestadoras de servicios de saneamiento cada una con sus propias particularidades.

Actualmente, su Consejo Directivo con relación al proceso de elección de sus Consejos de Usuarios período 2019-2021 ha establecido cambios en la conformación de cuatro (04) de sus cinco (05) Consejos de Usuarios, relacionados a la cantidad de miembros de cada Consejo y reasignación de regiones, tal como se describe en la siguiente figura:

**Figura N° 1: Consejo de Usuarios en SUNASS**



Elaboración: GPSU

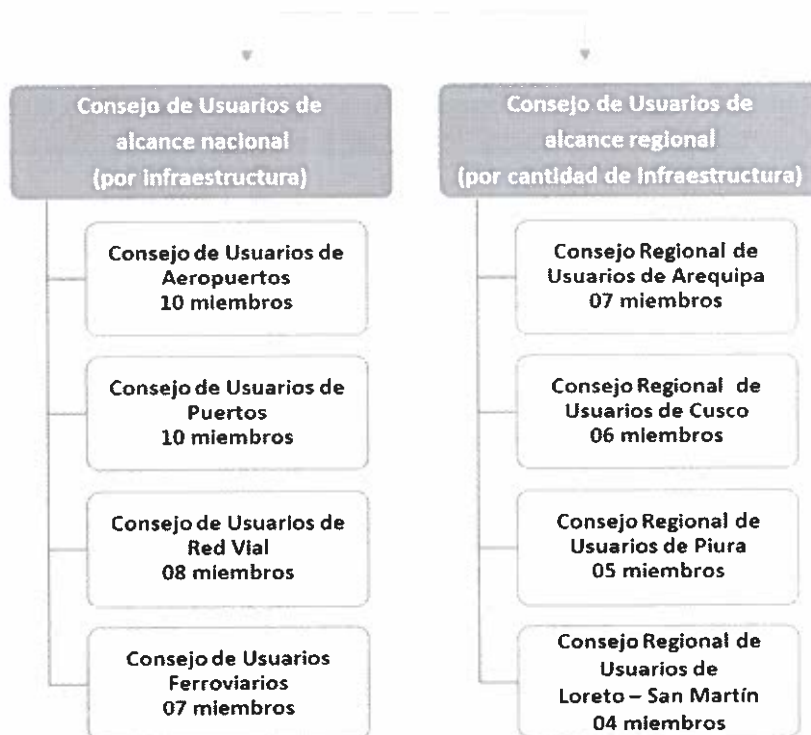
##### 4.1.2 Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN

El OSITRAN fue creado en enero de 1998 y tiene como funciones generales supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público como carreteras, aeropuertos, puertos, vías férreas – incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las líneas del Metro de Lima y Callao – así como la Hidrovía Amazónica. Tiene a su cargo la supervisión y fiscalización de 33 empresas prestadoras con concesiones de hasta 40 años, como la Ferrovía Central Andina.

Su Consejo Directivo establece ocho (08) Consejos de Usuarios con un alcance nacional y regional, tal como se describe:



**Figura N° 2: Consejo de Usuarios en OSITRAN**



Elaboración: GPSU

#### 4.1.3 Organismo Supervisor de Energía y Minas - OSINERGMIN

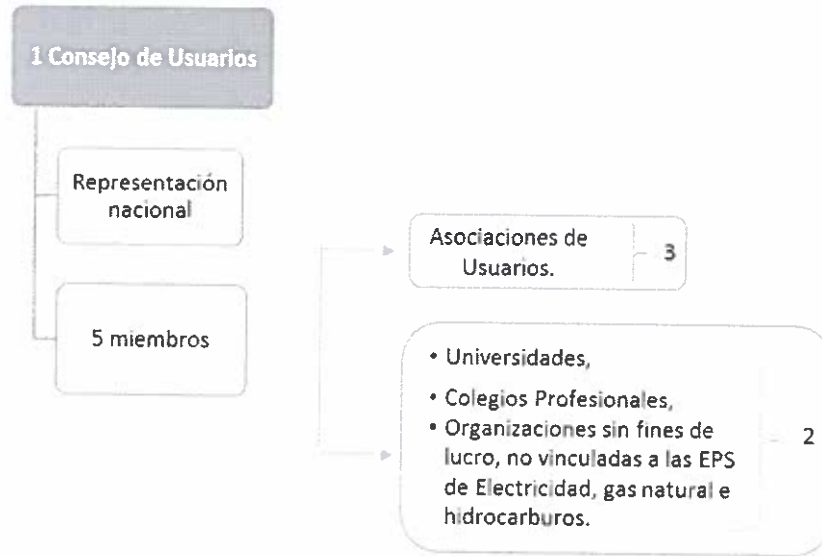
El OSINERGMIN es la institución pública encargada de regular y supervisar que las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero cumplan las disposiciones legales de las actividades que desarrollan.

Su Consejo Directivo determinó que dicho organismo regulador contaría con un único Consejo de Usuarios de representación nacional e integrado por cinco (05) miembros, tres (03) representantes de las Asociaciones de Usuarios y dos (02) representantes de los Colegios Profesionales o Universidades u organizaciones sin fines de lucro no vinculadas a las entidades prestadoras de los servicios de electricidad, gas natural e hidrocarburos.





Figura N° 3: Consejo de Usuarios en OSINERGMIN



Elaboración: GPSU

Así, luego de lo expuesto anteriormente, a continuación, se muestra un cuadro resumen sobre los Consejos de Usuarios de los organismos reguladores.

Tabla N° 3: Consejo de Usuarios en los Reguladores

Cantidad de Consejos de Usuarios	5	8	1	3
Alcance	Nivel Nacional	Nivel Nacional Nivel Regional	Nivel Nacional	Nivel Nacional
Consejos de Usuarios, Cobertura y Cantidad de miembros	<p><b>Consejo de Usuarios Lima:</b> Lima y Callao - 5 miembros</p> <p><b>Consejo de Usuarios Norte:</b> Tumbes, Piura, Lambayeque, Cajamarca, La Libertad y Ancash - 6 miembros</p> <p><b>Consejo de Usuarios Sur:</b> Tacna, Moquegua, Puno, Cusco, Apurímac y Arequipa - 6 miembros</p> <p><b>Consejo de Usuarios Centro:</b> Ica, Huánuco, Junín, Pasco, Huancavelica y Ayacucho - 6 miembros</p> <p><b>Consejo de Usuarios Oriente:</b> Loreto, San Martín, Amazonas, Ucayali y Madre de Dios - 5 miembros</p>	<p><b>Consejo de Usuarios de alcance nacional:</b></p> <p>Consejo de Usuarios de Aeropuerto - 10 miembros</p> <p>Consejo de Usuarios de Puertos - 10 miembros</p> <p>Consejo de Usuarios de Red Vial - 8 miembros</p> <p>Consejo de Usuarios Ferroviarios - 7 miembros</p> <p><b>Consejo de Usuarios de alcance Regional:</b></p> <p>Consejo Regional de Usuarios de Arequipa - 07 miembros</p> <p>Consejo Regional de Usuarios de Cusco - 6 miembros</p> <p>Consejo Regional de Usuarios de Piura - 5 miembros</p> <p>Consejo Regional de Usuarios de Loreto - San Martín - 4 miembros</p>	<p>5 miembros (3 miembros de Asociaciones de Usuarios) 2 miembros de Colegios Profesionales / universidades / Organizaciones del sector empresarial no vinculadas a las entidades prestadoras de los servicios de electricidad, gas natural e hidrocarburos)</p>	<p><b>Consejo de Usuarios Norte:</b> Amazonas, Ancash, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, San Martín y Tumbes. - 3 miembros</p> <p><b>Consejo de Usuarios Centro:</b> Huánuco, Junín, Lima, Callao, Pasco y Ucayali - 3 miembros</p> <p><b>Consejo de Usuarios Sur:</b> Arequipa, Apurímac, Ayacucho, Cuzco, Huancavelica, Ica, Madre de Dios, Moquegua, Puno y Tacna. - 3 miembros</p>

Elaboración: GPSU



Asimismo, es importante señalar que los servicios de saneamiento e infraestructura de transporte de uso público se caracterizan porque desarrollan infraestructuras de aplicación local, a diferencia de los servicios de telecomunicaciones en el que la red es de alcance nacional, por lo que se observa un mayor número de Consejos de Usuarios.

#### 4.2 Consejos de Usuarios en otros países

A efectos de contar con información de otros países, se solicitó<sup>10</sup> a los Organismos Reguladores de Telecomunicaciones que pertenecen a REGULATEL - plataforma de cooperación internacional conformada por organismos reguladores de telecomunicaciones de Latinoamérica y de Europa, del cual el OSIPTEL forma parte – información sobre la conformación de sus Consejos de Usuarios.

En atención a ello, se recibió información de siete (07) países, los cuales indicaron que no cuentan con Consejos de Usuarios u órganos consultivos cuya labor principal sea constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria.

No obstante ello, cabe señalar que Chile cuenta con un (01) Consejo de Sociedad Civil, Brasil cuenta con un (01) Comité de Defensa de los Usuarios y Colombia cuenta con dos (02) Confederaciones, siendo en tales casos organismos conformados no solo por asociaciones de consumidores, organismos no gubernamentales o instituciones académicas, sino también por empresas operadoras e incluso por autoridades gubernamentales y autoridades del propio regulador; que no participan de la actividad regulatoria, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla N° 4: Consejos de Usuarios en otros países**

Pais	Uruguay	España	México	Portugal
Consejos de Usuarios (mecanismos de participación en la actividad regulatoria)	No	No	No	No
Pais	Chile	Brasil	Colombia	
Organismos <u>(no se involucran en temas regulatorios)</u>	1 Consejo de Sociedad Civil.	1 Comité de Defensa de los Usuarios de Telecomunicaciones – CDUST.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confederación de Comités y Vocales de Control - CONFEVOCOLTIC's</li> <li>• Confederación Colombiana de Consumidores (CCC)</li> <li>• CONFEVOCOLTIC's – 32</li> <li>• CCC - 12</li> </ul>	
Cantidad miembros	10	16		

Elaboración: GPSU

Fuente: países de REGULATEL que respondieron el cuestionario.



<sup>10</sup> Mediante correo electrónico, a través del área de Relaciones Internacionales de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto del OSIPTEL.

	<b>Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021</b>	N° 00052-GPSU/2019 Página 11 de 20
	<b>INFORME</b>	

### 4.3 Alternativas de Conformación del Consejo de Usuarios

Teniendo como referencia la información obtenida<sup>11</sup> de la conformación del Consejo de Usuarios de otros Organismos Reguladores y de otros países, así como considerando la propia experiencia adquirida del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, en el que ha funcionado por cuatro (04) periodos con un (01) Consejo de Usuarios, y en los tres (03) últimos periodos con tres (03) Consejos de Usuarios, se ha considerado adecuado analizar las siguientes alternativas:

#### **Alternativa N° 01: Mantener la conformación actual de tres (03) Consejos de Usuarios con tres (03) miembros cada uno.**

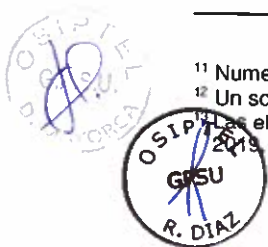
Bajo este escenario, se mantendría la situación en la cual existen tres (03) Consejos de Usuarios (Norte, Centro y Sur), con tres (03) sedes distintas y cada Consejo cuenta con (03) miembros, es decir con un total de nueve (09) miembros, cuya conformación está asociada a tres (03) estamentos: un (01) miembro de Asociaciones de Usuarios o Consumidores, un (01) miembro de Universidades o Colegios Profesionales, y un (01) miembro de las Asociaciones Civiles sin fines de lucro.

#### **Alternativa N° 02: Modificar la conformación a un (01) Consejo de Usuarios con un mínimo de tres (03) y un máximo nueve (9) miembros.**

En este escenario, en el que el OSIPTEL ya cuenta con una experiencia ganada<sup>12</sup>, por cuatro (04) periodos del 2005 al 2013, se conformaría un (01) Consejo de Usuarios con sede en la ciudad de Lima, integrado por nueve (09) miembros, los cuales serían representantes de 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. Para ello, se establecería un mínimo de tres (03) miembros y un máximo de nueve (09) miembros, a efectos de contar con representación a nivel nacional, requerir 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.

Bajo esta alternativa, 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, tal como ha sucedido en periodos anteriores<sup>13</sup>. Asimismo, se propone establecer mecanismos para garantizar la representatividad de las regiones con mayor incidencia en: (i) los inconvenientes presentados con la calidad del servicio público de telecomunicaciones, y (ii) la mayor cantidad de reclamos de los usuarios. Estos mecanismos se desarrollan en el numeral 4.4.1.

De otro lado, 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 de los Consejos de Usuarios ubicados en cualquier región del país son factibles de ser ejecutadas virtualmente, sin necesidad de establecer varias sedes físicas.



<sup>11</sup> Números 4.1 y 4.2.

<sup>12</sup> Un solo Consejo de Usuarios con 7 miembros.

<sup>13</sup> Las elecciones del Consejo de Usuarios Sur, período 2015-2017 y del Consejo de Usuarios Región Centro, período 2017-2019, fueron declaradas desiertas por lo que se realizó una segunda convocatoria.

#### 4.4 Análisis comparativo de las alternativas

Teniendo en consideración que no todos los costos y beneficios que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar, se realizará un análisis comparativo en base a cinco (05) criterios relacionados con el cumplimiento de las funciones de los Consejos de Usuarios y con las actividades-coordinaciones que los mismos generan.

**Tabla N° 5: Comparación de alternativas**

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I: Tres (03) Consejos de Usuarios con tres (03) miembros cada uno	ALTERNATIVA II: Un Consejo de Usuarios con un mínimo de tres (03) y máximo de nueve (09) miembros
Fortalecimiento en la emisión de opiniones sobre los proyectos normativos y funciones del OSIPTEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con tres (03) Consejos de Usuarios no se ha logrado el fortalecimiento deseado, relacionado a la presentación de opiniones o comentarios a los proyectos normativos y funciones del OSIPTEL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con un (01) Consejo de Usuarios se fomentaría el diálogo y aumentarían las probabilidades para generar debate y opinión sobre los proyectos normativos y funciones del OSIPTEL.</li> </ul>
Representatividad en regiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se ha logrado una mayor representatividad en el interior del país, pese a que representan a 03 macro regiones (Norte, Centro y Sur).</li> <li>Se ha sostenido reuniones presenciales en cada uno de los tres (03) Consejos de Usuarios; sin embargo, no se ha logrado la interacción para presentar sus propuestas.</li> <li>Se exige cubrir cada uno de los tres (03) estamentos, siendo un total de nueve (09) miembros, para que los Consejos de Usuarios del OSIPTEL puedan funcionar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con un (01) Consejo de Usuarios, con miembros elegidos de regiones distintas, se fomentaría una representatividad a nivel nacional.</li> <li>El uso de nuevas tecnologías permite tener diversos mecanismos efectivos de interacción, lo cual exime la necesidad de tener presencia en cada una de las regiones.</li> <li>Contar con un mínimo de tres (03) y un máximo de nueve (09) miembros, siendo cada uno de regiones distintas, contribuye a que en caso no resulten elegidos alguno de los nueve (09) miembros, no se afecte el funcionamiento del Consejo de Usuarios.</li> </ul>
Fortalecimiento de organización y participación en eventos académicos en beneficio del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>La cantidad de Consejos de Usuarios no es proporcional a la cantidad, ni a la calidad de actividades académicas. La coordinación de actividades se realiza con tres (03) coordinadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tendría una mayor y mejor coordinación, en el desarrollo de actividades académicas. Un (01) solo coordinador sería el interlocutor.</li> <li>Se utilizarían herramientas tecnológicas, como el <i>streaming</i> u otras, a fin de contribuir con la difusión de las actividades académicas.</li> </ul>
<p><b>La Alternativa II brindaría una mayor participación -para generar debate y opinión- por parte de los miembros del Consejo de Usuarios en el cumplimiento de sus funciones.</b></p> <p><b>La Alternativa II propiciaría contar con representantes de diferentes regiones, fomentando una representatividad e interacción a nivel nacional.</b></p> <p><b>La Alternativa II permitiría una mejor coordinación para la organización, participación y desarrollo de actividades académicas en beneficio del usuario.</b></p>		



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I: Tres (03) Consejos de Usuarios con tres (03) miembros cada uno	ALTERNATIVA II: Un Consejo de Usuarios con un mínimo de tres (03) y máximo de nueve (09) miembros
Costos del desarrollo de las actividades <sup>14</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor costo.</li> <li>Las Sesiones Ordinarias se realizan en tres (03) sedes distintas, por lo que el desplazamiento de los miembros desde su lugar de origen a su respectiva sede se realiza a través de la ciudad de Lima, en tanto no existen vuelos directos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor costo.</li> <li>Las Sesiones Ordinarias se realizarían en una (01) sola sede que sería la ciudad de Lima, lo que facilitaría y reduciría el desplazamiento a un solo tramo, en tanto existen vuelos directos.</li> </ul>
<p><b>La Alternativa II permitiría incurrir en menores costos debido a que la sede central sería en Lima y no en tres (03) sedes distintas.</b></p>		
Facilidades de coordinación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con tres (03) Consejos de Usuarios dificulta la coordinación en la gestión de sus actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con un (01) Consejo de Usuarios facilitaría la coordinación, en la medida que existiría un solo interlocutor (Coordinador).</li> </ul>
<p><b>La Alternativa II brindaría una mayor facilidad para efectuar las coordinaciones para la ejecución de las actividades del Consejo de Usuarios.</b></p>		

De acuerdo con el análisis realizado, se desprende que la Alternativa II brinda mayores beneficios, dado los atributos evaluados.

#### 4.4.1 Priorización de Regiones

A fin de lograr y promover una efectiva representatividad de las regiones que cuentan con mayores inconvenientes en el mercado, se plantea incorporar un nuevo 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 mercado<sup>15</sup> y también porque es el servicio que presenta mayor cantidad de inconvenientes respecto a otros servicios brindados en el mercado de telecomunicaciones<sup>16</sup>.

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

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

- Tasa de Intento No Establecido – TINE.
- Tasa de Llamadas Interrumpidas – TLLI.
- Calidad de Cobertura de Señal – CCS.
- Calidad de Voz – CV.
- Duración de Interrupciones por Línea en servicio.

<sup>14</sup> Gráficamente se puede apreciar en el Anexo 1, del presente documento.

<sup>15</sup> De acuerdo con las estadísticas remitidas por las empresas operadoras, a diciembre de 2018 se registraron 42'154,771 millones de líneas en servicio móvil.

<sup>16</sup> El 57.8% de reclamos presentados por los usuarios a las empresas operadoras están referidos al servicio móvil.



Estos indicadores al año 2018 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 2018, 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.

Del promedio de estos dos 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 uno con alta calidad y menor incidencia en la presentación de reclamos.

**Tabla N° 6: Escalas del ratio por región**

Ratio por región:	Calidad del servicio móvil	Reclamos respecto al servicio móvil
	0: Baja calidad 1: Alta calidad	0: Alta incidencia de reclamos 1: Baja incidencia de reclamos
<b>Priorización</b>	Regiones con valores iguales o cercanos a 0	

Elaboración: GPSU

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, cuyos valores sean más cercanos a cero.

**Tabla N° 7: Priorización de regiones**

Región	Ratio de calidad del servicio móvil	Ratio de incidencia de reclamos del servicio móvil	Ratio global
Amazonas	0.65	0.00	0.33
Lima	0.74	0.03	0.38
Lambayeque	0.91	0.17	0.54
Apurímac	0.50	0.83	0.66
Tacna	0.84	0.49	0.66
Moquegua	0.78	0.59	0.68
Huánuco	0.75	0.63	0.69
Cajamarca	0.63	0.75	0.69
Loreto	0.50	0.88	0.69
La Libertad	0.86	0.53	0.69
Huancavelica	0.41	0.98	0.70
Pasco	0.67	0.73	0.70
Cusco	0.64	0.76	0.70
Piura	0.84	0.63	0.73
Arequipa	0.87	0.60	0.74
Ayacucho	0.67	0.82	0.74

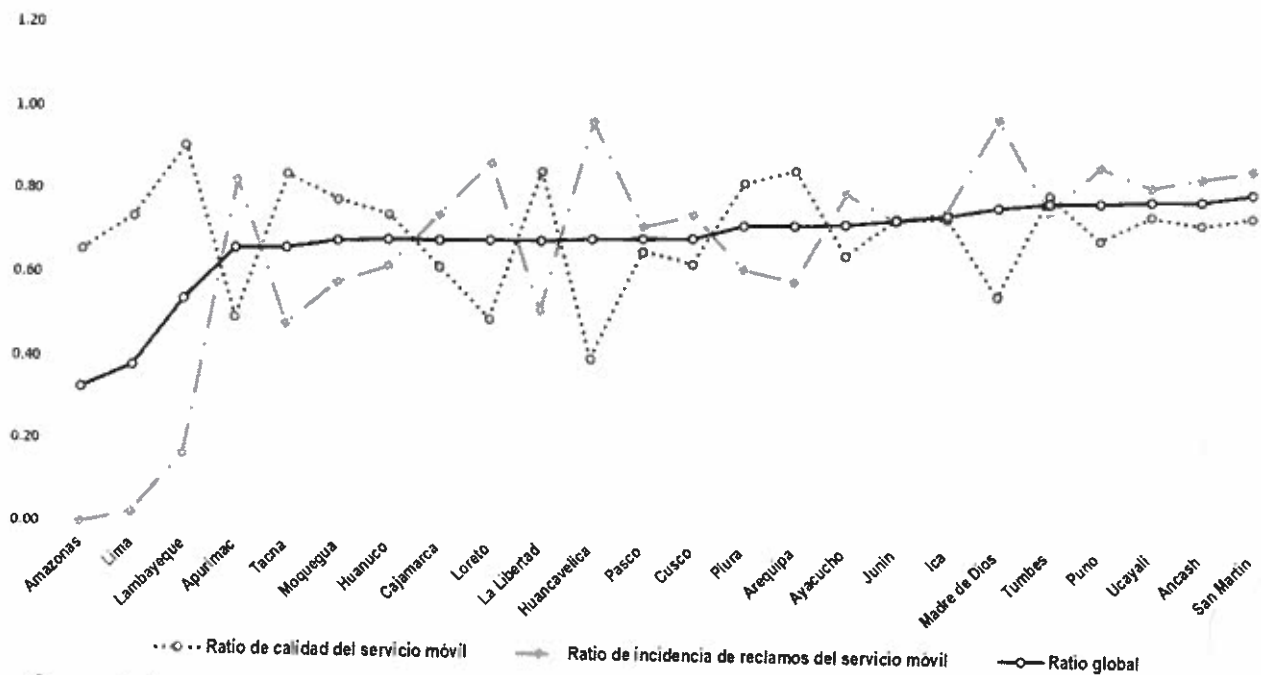


Región	Ratio de calidad del servicio móvil	Ratio de incidencia de reclamos del servicio móvil	Ratio global
Junín	0.76	0.75	0.75
Ica	0.76	0.78	0.77
Madre de Dios	0.57	1.00	0.79
Tumbes	0.82	0.78	0.80
Puno	0.71	0.89	0.80
Ucayali	0.77	0.84	0.81
Ancash	0.75	0.87	0.81
San Martín	0.77	0.89	0.83

Elaboración: GPSU

Fuente: Estadísticas al 2018 remitidas por las empresas operadoras y GSF

Figura N° 4: Regiones por ratio de calidad, ratio de reclamos y ratio global



Elaboración: GPSU

Fuente: Estadísticas al 2018 remitidas por las empresas operadoras y GSF

Del análisis realizado, se puede observar que las regiones tales como: Amazonas, Lima, Lambayeque, Apurímac, Tacna, Moquegua, Huánuco, Cajamarca y Loreto serían priorizadas para lograr contar con representación por parte del Consejo de Usuarios, dado que presentan mayores inconvenientes, baja calidad del servicio y alta incidencia en la presentación de reclamos, en el servicio móvil.

Este criterio 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.

#### 4.4.2 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 identificar indicadores de desempeño que sean medibles periódicamente, por ejemplo, semestralmente, 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.

En ese sentido, se recomienda que en el ámbito del Reglamento del Consejo de Usuarios se evalúe la incorporación e identificación de los indicadores de desempeño que sean medibles de forma periódica los cuales serán de conocimiento público de los usuarios a través de la página web del OSIPTEL.

De otro lado, se ha considerado conveniente potenciar 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 contribuirá 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 incorporará 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.

#### 4.5 Propuesta de conformación del Consejo de Usuarios

En atención al análisis anteriormente descrito, sumado a la experiencia que el Regulador ha adquirido, al haber implementado ambas alternativas, cada una por varios periodos consecutivos<sup>17</sup>, se ha considerado conveniente recomendar la Alternativa II, es decir conformar un (01) Consejo de Usuarios con sede en la ciudad de Lima, que sería integrado por nueve (09) miembros, representantes de los tres (03) estamentos definidos por:

- 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.

<sup>17</sup> Período 2005-2007, 2007-2009, 2009-2011, 2011-2013 – Un Consejo de Usuarios  
Período 2013-2015, 2015-2017 y 2017-2019 – Tres Consejos de Usuarios





	<b>Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021</b>	N° 00052-GPSU/2019 Página 17 de 20
	<b>INFORME</b>	

Para tal efecto, se establecerían un mínimo de tres (03) miembros y un máximo de nueve (09) miembros, representantes de aquellas regiones priorizadas que cuentan con una mayor incidencia en problemas de calidad y una mayor cantidad de reclamos presentados en primera instancia, siendo elegido un miembro por región, a efectos de permitir una mejor representatividad a nivel nacional.

## 5. CONCLUSIONES

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

- Dada la experiencia obtenida, en el desempeño de las funciones de ambas alternativas de conformación de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL y vistas las conformaciones de los Consejos de Usuarios de los distintos Organismos Reguladores, se procedió a realizar un análisis comparativo de las dos alternativas que podrían resultar factibles para la conformación del Consejo de Usuarios para el periodo 2019-2021:
  - (i) Mantener la conformación actual de tres (03) Consejos de Usuarios con tres (03) miembros cada uno, o
  - (ii) Modificar la conformación a un (01) Consejo de Usuarios con un mínimo de tres (03) y un máximo de nueve (09) miembros.
- Del análisis de ambas alternativas, basado en criterios de funcionalidad y costos de actividades académicas, se concluyó que la Alternativa II presenta mayores ventajas y beneficios, lo cual se corrobora con la experiencia obtenida por el OSIPTEL, al mantener un (01) solo Consejo de Usuarios.
- Se establecerá un criterio adicional "Priorización de Regiones", que es un ranking por región, determinado por dos (02) indicadores: (i) mayor incidencia en problemas de calidad del servicio y (ii) mayor cantidad de reclamos presentados en primera instancia. Con este criterio, el cual será incorporado y detallado en el Reglamento Electoral del proceso de elección del Consejo de Usuarios, se busca fomentar una mejor y efectiva representatividad a nivel nacional, priorizando aquellas regiones con mayores necesidades de atención.
- De otro lado, a fin de promover, una participación efectiva y responsable por parte del Consejo de Usuarios, se tiene previsto actualizar el Reglamento de los Consejos de Usuarios, a efectos de incorporar y/o modificar artículos referidos a la nueva conformación, así como a la evaluación de indicadores de desempeño de los miembros que integran el Consejo de Usuarios, los mismos que serán publicados de forma periódica en la página web del OSIPTEL.
- Adicionalmente, con la Alternativa II, 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 estamentos<sup>18</sup>, favoreciendo la representatividad de la sociedad civil en su conjunto.
  - Propiciar una mayor y mejor coordinación en el desarrollo de actividades académicas.



<sup>18</sup> 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.
- 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 periódica en la página web del OSIPTTEL, sus indicadores de desempeño, a nivel local y nacional.

## 6. RECOMENDACIONES

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

- 6.1 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.

- 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.

- 6.2 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 (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 nuevas reglas, procedimiento y desarrollo del proceso de elección de los miembros del Consejo de Usuarios.
- Otros.



	<b>Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021</b>	N° 00052-GPSU/2019 Página 19 de 20
	<b>INFORME</b>	

6.3 La actualización del Reglamento de los Consejos de Usuarios<sup>19</sup>, el cual determinará la nueva conformación, competencias, funcionamiento, seguimiento y publicación de indicadores de desempeño y producción de los Consejos de Usuarios, conforme a lo previsto en el artículo 28° del Reglamento de la Ley Marco de Organismos Reguladores.



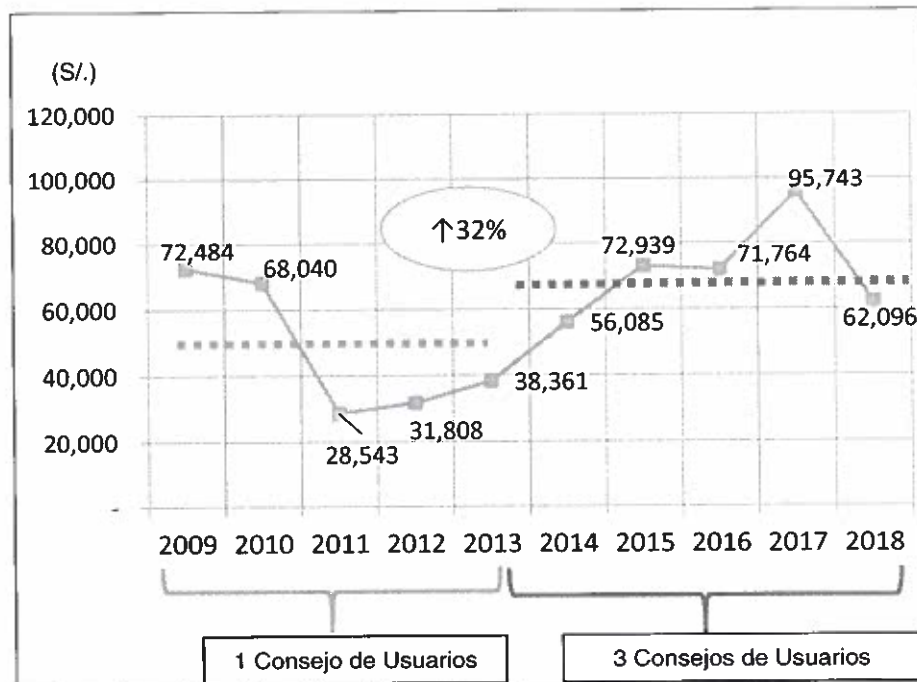
Atentamente,

**TATIANA MERCEDES PICCINI ANTÓN**  
Gerente de Protección y Servicio al Usuario (e)

<sup>19</sup> Modificación del Art. 4°, referido a la conformación del Consejo de Usuarios.

ANEXO N°1

Costos relacionados al desarrollo de las actividades  
Consejo de Usuarios



Fuente: GPP  
Elaboración: GPSU

- Cuando el OSIPTEL contaba con un Consejo de Usuarios (2009-2013), la ejecución anual promedio era de 50,219 soles.
- Actualmente, con tres (03) Consejos de Usuarios (2013-2019), la ejecución anual promedio es de 66,165 soles.

