

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
CC	:	CARLOS LEONIDAS GILES PONCE DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
ASUNTO	:	CONSEJO DIRECTIVO: CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL 2023-2025
FECHA	:	9 de junio de 2023

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	Especialista Administrativo	MACKY MERINO GORDILLO
	Analista Legal	ANA PAULA SOLORZANO
	Especialista Principal en Análisis Económico	YOEL RÍOS ARROYO
REVISADO POR	Coordinadora Legal	MATILDE GONZÁLEZ VILLANUEVA
	Subdirectora de Protección del Usuario	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	Dirección de Atención y Protección y del Usuario	TATIANA PICCINI ANTÓN



ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. MARCO NORMATIVO	3
3. EVALUACIÓN.....	4
3.1 Resumen de la propuesta de Conformación del Consejo de Usuarios, periodo 2023 – 2025, conforme al Informe N° 037-DAPU/2023	4
4. CONCLUSIONES	9
5. RECOMENDACIONES	10



1. OBJETIVO

Elaborar la propuesta de conformación del Consejo de Usuarios del Osiptel, correspondiente al 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 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 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.

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.



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 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 (1) Consejo de Usuarios integrado con un mínimo de tres (3) y un máximo de nueve (9) 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.

2.6 Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 074-2023-CD-OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 23 de abril de 2023, el Consejo Directivo del Osiptel, aprobó la publicación del proyecto de Conformación del Consejo de Usuarios del Osiptel, período 2023-2025, 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° 037-DAPU/2023.

2.7 No se presentaron comentarios al referido proyecto normativo.

3. EVALUACIÓN

3.1 Resumen de la propuesta de Conformación del Consejo de Usuarios, periodo 2023 – 2025, conforme al Informe N° 037-DAPU/2023

Al respecto, se planteó 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 al ser un número impar.

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.



- El Consejo de Usuarios 2023-2025 tenga como sede la ciudad de Lima, y sus sesiones podrían llevarse a cabo de forma presencial o virtual.

Cabe indicar que al igual que años anteriores, resulta conveniente tener en cuenta 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.
- 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.
- A fin de incentivar y asegurar una mayor participación de los representantes de las Asociaciones de Usuarios, se tiene proyectado otorgar un puntaje adicional a este estamento en el Proceso Electoral, lo cual será detallado en el Reglamento Electoral.
- De otro lado, de conformidad con lo establecido en el artículo 23º 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.
- Asimismo, para continuar promoviendo una adecuada representatividad de las regiones en el Consejo de Usuarios 2023-2025 del Osiptel, se propone el establecimiento de un indicador de priorización (IP_i), el cual se construye a partir de (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. Estos indicadores corresponden al servicio público móvil de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. La formulación de este indicador es la siguiente:

$$IP_i = \frac{IN_C_i + IN_NR_i + IN_IS_i}{3} \times 100$$

Donde:

IN_C_i es el índice normalizado de calidad de servicio público móvil.



IN_NR_i es el índice normalizado de no incidencia de reclamos del servicio público móvil⁸.
 IN_IS_i es el índice normalizado de insatisfacción de los usuarios del servicio público móvil.
 i es el vector de departamentos

Cabe señalar que, la normalización tiene por objetivo calificar, en una escala del 0 al 1, con la mayor puntuación (1) a los mejores resultados en estos indicadores y a los peores resultados con 0. Cuando la normalización se aplica a métricas de resultados que se buscan promover se aplica la siguiente fórmula:

$$IN = \frac{x - IN_{min}}{IN_{max} - IN_{min}}$$

En cambio, cuando se trata de métrica cuyos resultados se desearían mitigar se aplica la siguiente fórmula:

$$IN = 1 - \left(\frac{x - IN_{min}}{IN_{max} - IN_{min}} \right)$$

Específicamente, esta fórmula se aplica para obtener IN_NR_i y IN_IS_i , dado que se trata de la incidencia de reclamos y porcentaje de usuarios que declararon estar insatisfechos⁹.

Por otra parte, el IN_C_i es un índice compuesto de 8 indicadores de calidad de servicio, calculados en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Estos indicadores se han normalizado en función de los criterios antes mencionados y se han ponderado con los pesos reportados en la tabla N° 1. Los pesos adoptados guardan consistencia con la percepción de los usuarios sobre los atributos de calidad, los cuales se recogen del Estudios de Satisfacción 2022.

Tabla N° 1:
Ponderadores de los indicadores de calidad de servicio

Indicador de calidad de servicio	Ponderador
Cobertura de señal (CCS)	20%
Calidad de voz (CV)	5%
Tiempo de entrega de mensajes de texto (TEMT)	5%
No incidencia de interrupciones	20%
Velocidad de bajada	20%
Velocidad de subida	20%
Tasa de intentos de llamada (TINE)	5%
Tasa de llamadas interrumpidas (TLLI)	5%

En la siguiente tabla se reporta la interpretación que se debería los índices normalizados que componen el índice de Priorización (IP_i).

⁸ Se utiliza la cantidad de reclamos resueltos, debido a que no se dispone de reclamos presentados desagregados por departamento.

⁹ Los que declararon estar insatisfechos en el Estudio de Satisfacción 2022 fueron los que marcaron de 0 a 3 en una escala del 0 al 10.



Tabla N° 2: Escalas del ratio por región

Ratio por región:	Calidad del servicio móvil (IN_C _i)	No incidencia de reclamos (IN_NR _i)	Usuarios insatisfechos (IN_IS _i)
	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

Elaboración: DAPU

Asimismo, el criterio de priorización consiste en dar prioridad a las regiones que presentan los menores resultados en el índice de Priorización (IP_i), dado que se asume que serían las que tienen las mayores necesidades debido a una baja calidad de servicio, alta incidencia de reclamos o elevados niveles de insatisfacción. En la tabla 3 se reporta de manera ordenada estos resultados, y se recomienda priorizar las regiones de Loreto, Lima, Pasco, Moquegua, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Amazonas y Lambayeque.

Tabla N° 3: Priorización de regiones

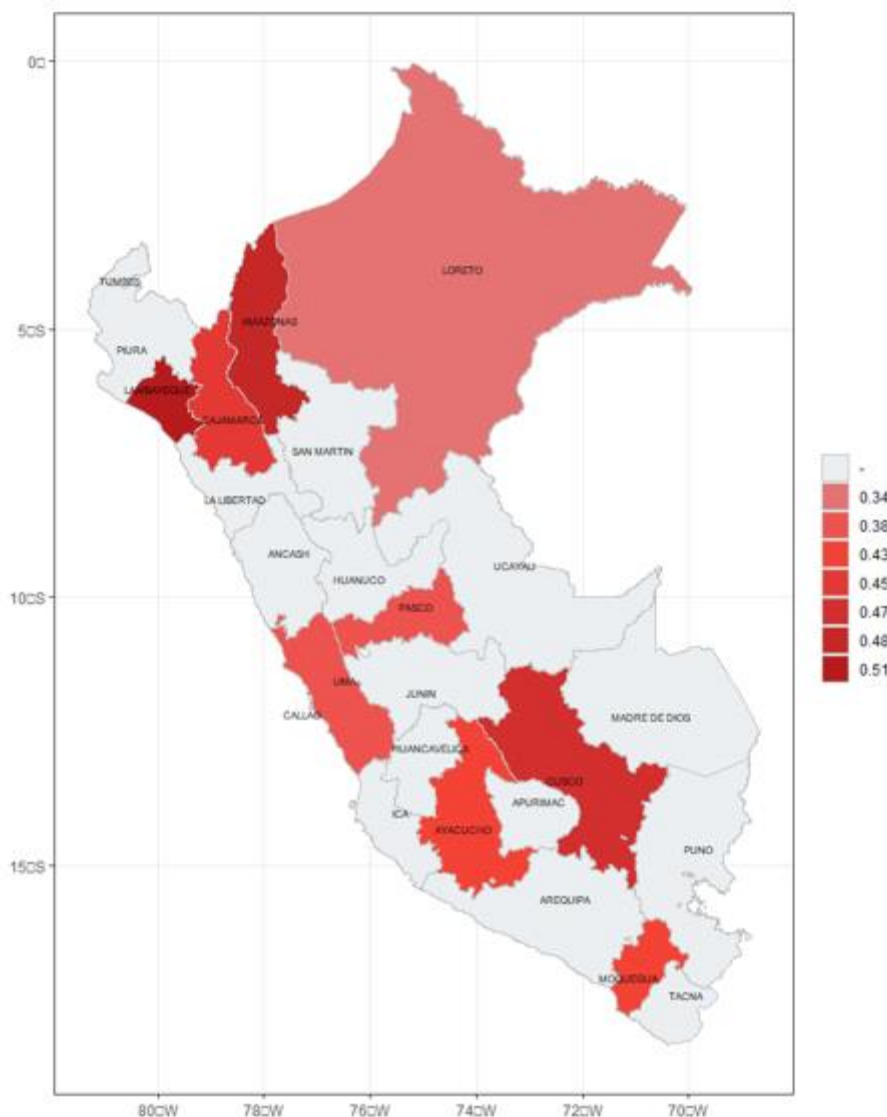
DEPARTAMENTO	RATIO DE CALIDAD	RATIO DE RECLAMOS	RATIO DE SATISFACCIÓN	RATIO GENERAL
Loreto	0.23	0.78	0.00	0.34
Lima	0.70	0.00	0.43	0.38
Pasco	0.45	0.61	0.09	0.38
Moquegua	0.74	0.35	0.19	0.43
Ayacucho	0.41	0.70	0.20	0.43
Cajamarca	0.51	0.58	0.27	0.45
Cusco	0.66	0.67	0.09	0.47
Amazonas	0.47	0.63	0.33	0.48
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



DEPARTAMENTO	RATIO DE CALIDAD	RATIO DE RECLAMOS	RATIO DE SATISFACCIÓN	RATIO GENERAL
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.

- En lo que respecta a los indicadores de desempeño, también se contará con las actividades que realizarán 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 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.

- Respecto del proceso electoral, periodo 2023-2025, 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.
- No se recibieron comentarios.

4. CONCLUSIONES

4.1 Dada la experiencia obtenida, en el desempeño de las funciones de los Consejos de Usuarios de los periodos 2019-2021 y 2021-2023, se considera necesario, mantener la conformación actual de un (1) Consejo de Usuarios con un mínimo de tres (3) y un máximo de nueve (9) miembros, así como, la aplicación del criterio de “Priorización de Regiones”. Este criterio, de igual forma que en las elecciones realizadas 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.

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 estamentos¹⁰, favoreciendo la representatividad de la sociedad civil en su conjunto.
- Asegurar e incentivar una mayor participación de las Asociaciones de Usuarios, a quienes se les otorgará un puntaje adicional en el Proceso Electoral.
- Mejorar la coordinación y planificación en el desarrollo de las actividades, a través de mecanismos de interacción virtual, sujetas a la oportunidad, presupuesto, logística y recursos de personal.
- Potenciar la difusión de las funciones y proyectos normativos del Osiptel, utilizando su red de contactos del estamento al que pertenecen.

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

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 periodo 2023-2025, y facultar al Presidente Ejecutivo para que apruebe el Reglamento Electoral que rijan el proceso de elección de los miembros del Consejo de Usuarios del Osiptel, para el período 2023-2025.

Atentamente,

