

	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021	N° 00063-GPSU/2019 Página 1 de 13
	INFORME	

A	:	Gerencia General
ASUNTO	:	Conformación del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, periodo 2019 - 2021
FECHA	:	Lima, 17 de junio de 2019

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	Especialista Económico	DANTE MAYORCA PÉREZ
	Especialista Administrativo	MACKY MERINO GORDILLO
REVISADO POR	Subgerente de Protección al Usuario (e)	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	Gerente de Protección y Servicio al Usuario (e)	TATIANA PICCINI ANTÓN



	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021	N° 00063-GPSU/2019 Página 2 de 13
	INFORME	

INDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. MARCO NORMATIVO.....	3
3. EVALUACIÓN.....	5
3.1 Resumen de la propuesta de Conformación del Consejo de Usuarios, periodo 2019 - 2021	5
3.2 Comentarios presentados al proyecto de Conformación del Consejo de Usuarios, periodo 2019 – 2021.....	7
4. CONCLUSIONES.....	11
5. RECOMENDACIONES.....	12



	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021	N° 00063-GPSU/2019 Página 3 de 13
	INFORME	

1. OBJETIVO

Sustentar la propuesta de conformación del Consejo de Usuarios del OSIPTEL correspondiente al período 2019 – 2021, basado en la evaluación de los comentarios recibidos al proyecto de conformación del Consejo de Usuarios publicado para comentarios mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 066-2019-CD/OSIPTEL.

2. MARCO NORMATIVO

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

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

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

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

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

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

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

³ Artículo 9-A.- Del Consejo de Usuarios

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

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

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

Decreto Supremo N° 003-2007-PCM.



2.3 En cumplimiento al artículo 15° del Reglamento de la Ley Marco de Organismo Reguladores, el OSIPTEL mediante Resoluciones de Consejo Directivo emitidas desde el año 2005 aprobó la conformación de los Consejos de Usuarios, por periodos 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 Directivo⁶, se establecen las reglas, el procedimiento que rige la conducción y el desarrollo del proceso de elección de los miembros de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL.

2.5 Mediante Reglamento de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 118-2013-CD/OSIPTEL (en adelante, Reglamento de los Consejos de Usuarios) y su modificatoria⁷ se establecen los aspectos referidos a la instalación, sede, funcionamiento, integrantes, financiamiento, mecanismos de transparencia, Plan Operativo Anual, entre otros.

2.6 Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2019-CD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 16 de mayo de 2019, el Consejo Directivo del OSIPTEL aprobó la publicación para comentarios de los interesados del proyecto de Conformación del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, período 2019-2021, otorgando el plazo de quince (15) días calendario.

Transcurrido el plazo otorgado por este Organismo, se recibieron comentarios de los siguientes interesados:

- Señor Fernando Olazo Zárate, miembro del Consejo de Usuarios Región Centro, remitido mediante correo electrónico recibido el 31 de mayo de 2019.
- Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados – APLAD, remitido mediante carta N°001-2019/APLAD-PRE, recibida el 31 de mayo de 2019.

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-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.

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



	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021	N° 00063-GPSU/2019 Página 5 de 13
	INFORME	

3. EVALUACIÓN

A efectos de evaluar los comentarios recibidos a la propuesta de conformación del Consejo de Usuarios periodo 2019 – 2021, se ha considerado conveniente realizar un breve resumen de la propuesta publicada para comentarios la cual fue sustentada mediante el Informe N° 00052-GPSU/2019.

3.1 Resumen de la propuesta de Conformación del Consejo de Usuarios, periodo 2019 - 2021

Al respecto, se planteó principalmente lo siguiente:

- Conformar un (01) Consejo de Usuarios con un mínimo de tres (03) y un máximo nueve (9) miembros.

Consejo de Usuarios con sede en la ciudad de Lima, integrado por un mínimo de tres (03) miembros y un máximo de 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.

- 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.
- Asimismo, se propuso establecer mecanismos para garantizar la representatividad de las regiones con mayor incidencia en los inconvenientes presentados con la calidad del servicio; así como con la mayor cantidad de reclamos presentados en primera instancia. Se consideró para la priorización de regiones 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.

El criterio de "Priorización de Regiones" 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, bajo el cual se elegirá a un miembro por región - evitando la duplicidad de representantes de la misma región - dándole prioridad a las regiones que presentan mayor incidencia de problemas con los servicios públicos de telecomunicaciones.

Cabe indicar que de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N°048-2019-CD/OSIPTEL, se designó al Comité Electoral que estará a cargo del Proceso Electoral y que entre sus funciones se encuentra la elaboración del Reglamento Electoral, el mismo que será aprobado por el Presidente del Consejo Directivo.



Tabla N° 3: 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
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

- De forma complementaria, se planteó transparentar los indicadores de desempeño y potenciar las actividades de los Consejos de Usuarios.

Para tal efecto, se planteó 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, a efectos de permitir mejorar, entre otros aspectos como: (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.



	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021	N° 00063-GPSU/2019 Página 7 de 13
	INFORME	

Además, se consideró conveniente potenciar las actividades que realizan los miembros del Consejo de Usuarios, entre los que destacan:

- a) La difusión de las funciones y proyectos normativos del OSIPTEL, utilizando las redes sociales 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 participen 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.

3.2 Comentarios presentados al proyecto de Conformación del Consejo de Usuarios, periodo 2019 – 2021.

Al respecto, se recibieron comentarios de dos interesados, los cuales han sido evaluados en la Matriz de Comentarios, que se adjunta en el Anexo 1, al presente informe. No obstante, se presenta a continuación un resumen de los principales comentarios y la posición del OSIPTEL respecto a los mismos.

3.2.1 Con relación a la propuesta de conformar un Consejo de Usuarios, integrado por un mínimo de tres (03) y un máximo de nueve (09) miembros (artículo 1°).

(a) Comentarios recibidos:

a.1) Se recibió el comentario del Sr. Olazo Zárate y propone que el Consejo de Usuarios esté integrado por un mínimo de cinco (05) y un máximo de nueve (09) miembros.

a.2) Asimismo, se recibió el comentario de la APLAD, en el que manifiesta no compartir la propuesta, dado que considera que:

- La representación a nivel nacional si bien está enmarcada por el criterio de priorización de regiones, no está de acuerdo con el indicador referido a la cantidad de reclamos, ya que se vincula a otros factores como grado de estudios y/o conocimiento de los usuarios, cantidad de población del departamento y cantidad de centros de atención al cliente de las empresas operadoras. Ello, a diferencia del indicador referido a los problemas de la calidad del servicio, el cual manifiesta que si representa un indicador objetivo y que serviría para efectuar el listado.
- El costo en que incurren los miembros solo les cubre los gastos de hospedaje, transporte y alimentación a seis de ellos, ya que los miembros residentes de la sede no generan gasto alguno. Señala que la propuesta para el caso de que asistan a las sesiones en Lima se incrementaría, ya que se tendría gastos de hospedaje, transporte y alimentación para la totalidad de los miembros.



	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021	N° 00063-GPSU/2019 Página 8 de 13
	INFORME	

Posición del OSIPTEL:

- a.1) En atención al comentario recibido del Sr. Olazo Zárate, se debe señalar que contar con un mínimo de tres (03) miembros se encuentra dentro de los parámetros mínimos que el regulador estima necesario para garantizar la efectividad de la convocatoria, evitando que el proceso de elección quede desierto por falta de quorum y con la consecuencia de realizar una segunda convocatoria, lo cual no solo irrogaría gastos al Estado, sino también produciría una paralización de las actividades previstas en perjuicio de los usuarios.

Cabe recordar la experiencia que se tuvo en las elecciones del Consejo de Usuarios Sur, periodo 2015 – 2017 y del Consejo de Usuarios Centro, periodo 2017 – 2019, las cuales fueron declaradas desiertas, por no completar la cantidad de miembros por estamento.

No obstante, la propuesta de contar con un mínimo de tres y un máximo de nueve miembros, ya contempla la posibilidad de alcanzar por ejemplo a cinco miembros del Consejo de Usuarios, con lo cual, se otorga la flexibilidad de contar con más de tres miembros del Consejo de Usuarios.

En ese sentido, en atención a lo expuesto no se recoge el comentario formulado.

- a.2) Con relación al comentario recibido de la APLAD, se debe señalar que el indicador de incidencia de reclamos es un ratio que relaciona la cantidad de reclamos respecto a las líneas en servicio en el departamento, donde el usuario reclama no solo por la calidad del servicio, sino también por otras materias, como la facturación o cobro, incumplimiento de condiciones y/o promociones ofrecidas, desconocimiento de titularidad, entre otros. En ese sentido, es de opinión de este organismo que el ratio de incidencia de reclamos y el de calidad del servicio móvil se complementan entre sí, permitiendo que en su conjunto se pueda detectar los mayores inconvenientes que presenta el mercado.

No obstante, resulta necesario recordar que el indicador referido al mayor número de reclamos en primera instancia ya ha sido utilizado como criterio para la conformación del Consejo de Usuarios correspondiente a los periodos 2013 – 2015, 2015 – 2017 y 2017 – 2019, y respecto del cual no se formularon comentarios en contra del citado indicador.

Ahora bien, respecto a que el indicador de incidencia de reclamos se encuentra directamente vinculado a otros factores como el grado de estudio, o conocimiento de los derechos de los usuarios, cantidad de población del departamento y cantidad de centros de atención al cliente de las empresas operadoras, somos de la opinión que dichos factores resultan ser subjetivos y circunstanciales por lo que no podría inferirse que son determinantes al indicador de incidencia de reclamos.

Con relación al comentario referido al costo en que incurren los Consejos de Usuarios, se debe aclarar que actualmente las sesiones ordinarias se realizan en 3 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.



	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021	N° 00063-GPSU/2019 Página 9 de 13
	INFORME	

Por ejemplo, el miembro del Consejo de Usuarios de la ciudad de Puerto Maldonado se traslada a la ciudad de Arequipa (sede del Consejo de Usuarios Sur) para lo cual requiere trasladarse a Lima y luego a Arequipa, incurriendo en la adquisición de dos pasajes aéreos e incluso con hospedaje en la ciudad de Lima. Por ello, al seleccionar a la ciudad de Lima como sede del Consejo de Usuarios para las sesiones ordinarias, se reduciría el desplazamiento a un solo tramo y se reducirían los gastos de viaje.

Complementado ello, resulta importante enfatizar que con el avance tecnológico contamos con una variedad de soluciones técnicas que permiten y facilitan estar conectados de manera virtual, con la posibilidad de realizar reuniones a distancia en cualquier momento y lugar.

En atención a lo expuesto, no se recoge el comentario formulado.

3.2.2 Se propone que la sede del Consejo de Usuarios se instale y funcione en la ciudad de Lima (artículo 2°).

(a) Comentarios recibidos:

Se recibió el comentario de la APLAD, en el que manifiesta no compartir la propuesta, dado que considera que se estaría centralizando todo el funcionamiento a un solo departamento. Además, refiere que si bien se estaría modificando el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Usuarios aprobado con Resolución N° 118-2013-CD /OSIPTEL, se ha omitido señalar que pasará con el artículo 18° del citado reglamento.

Posición del OSIPTEL:

Al respecto, se debe informar que la determinación de la sede del Consejo de Usuarios es para efectos administrativos, a fin de determinar en la primera sesión ordinaria entre otros, el Plan Operativo y cronograma de actividades, y en la segunda sesión ordinaria la presentación del informe final de actividades del año.

Cabe aclarar que la realización de las sesiones puede ser presenciales o virtuales, además de enfatizar que la realización de actividades de capacitación, u otros se ha previsto que puedan ser ejecutadas en aquellos departamentos a los cuales no pertenezcan los miembros que resulten electos del Consejo de Usuarios o en aquellas regiones a las que el Consejo de Usuarios considere necesarias determinar para el cumplimiento de sus funciones.

De otro lado, con relación al artículo 4° del Reglamento del Consejo de Usuarios, se debe señalar que éste se encuentra acorde con el artículo 15° del Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, en el que se establece que corresponde al Consejo Directivo del Organismo Regulador, determinar el número de miembros del Consejo de Usuarios.

Asimismo, con relación al artículo 18° - Sesiones, del Reglamento del Consejo de Usuarios, en el que refiere sobre las sesiones ordinarias y extraordinarias que llevará a cabo el Consejo de Usuarios, se debe aclarar que, de la lectura efectuada a la misma, no se observa inconsistencia que requiera su modificación. Sin perjuicio de ello, corresponde al Consejo Directivo realizar la revisión integral del citado Reglamento del Consejo de Usuarios.

En atención a lo expuesto, no se recoge el comentario formulado.



	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021	N° 00063-GPSU/2019 Página 10 de 13
	INFORME	

Finalmente, se ha realizado una precisión con respecto a los estudios superiores indicando su registro en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitarias - SUNEDU, a fin de que el OSIPTEL verifique el registro correspondiente.

3.2.3 Se propone que los representantes elegibles para el Consejo de Usuarios sean aquellos que no hayan sido elegidos durante dos periodos o mandatos anteriores consecutivos, cuenten con educación superior y tengan domicilio dentro de la circunscripción territorial de la Asociación u Organización que lo presente (artículo 4°).

(a) Comentarios recibidos:

Se recibió el comentario de la APLAD, en el que manifiesta no compartir la propuesta, dado que refiere existiría una contradicción, al señalarse en el artículo primero que el Consejo de Usuarios tiene representación nacional, pero en el artículo cuarto se exige tener domicilio dentro de la circunscripción territorial de la asociación u organización que lo presente.

Posición del OSIPTEL:

Al respecto, se debe aclarar que no existe contradicción alguna, dado que el artículo primero refiere al alcance o representatividad que los miembros del Consejo de Usuarios tienen a nivel nacional respecto a sus funciones; a diferencia del artículo cuarto, que refiere respecto a los requisitos para postular por parte de los representantes de los Consejos de Usuarios, en la que se requiere que tenga domicilio dentro de la circunscripción territorial de la Asociación u Organización.

En atención a lo expuesto, se aclara la duda y señalamos que no se recoge el comentario formulado.

3.2.4 Se propone modificar el artículo 4° del Reglamento de los Consejos de Usuarios, a efectos de establecer de manera general que el OSIPTEL cuenta con uno o más Consejos de Usuarios, siendo que el número de Consejos de Usuarios, así como el número de sus integrantes se determina mediante Resolución de Consejo Directivo que aprueba su conformación para cada periodo.

(a) Comentarios recibidos:


Se recibió el comentario de la APLAD, en el que manifiesta no compartir la propuesta, dado que considera que primero se debería aprobar la modificatoria del artículo cuarto del Reglamento del Consejo de Usuarios, y luego se publicaría para comentarios la propuesta de conformación del Consejo de Usuarios.

Posición del OSIPTEL:

Al respecto, conforme establece el artículo 9-A de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, es el Organismo Regulador quien establece la conformación de los Consejos de Usuarios, tal como se detalla a continuación:

"(...) 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



	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021	N° 00063-GPSU/2019 Página 11 de 13
	INFORME	

las Asociaciones de Consumidores y de los usuarios de la infraestructura en general. (...)"

En esa línea el OSIPTEL, mediante Resolución N° 118-2013-CD/OSIPTEL aprobó el Reglamento de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL, el cual ha sido modificado a través de la Resolución N° 059-2015-CD/OSIPTEL.

Ahora bien, mediante Resolución N° 066-2019-CD/OSIPTEL, el Consejo Directivo aprobó publicar para comentarios la modificación al artículo 4° del Reglamento del Consejo de Usuarios, en aplicación del principio de transparencia.

Aunado a ello, conviene precisar que en la Primera Disposición Complementaria del Reglamento del Consejo de Usuarios, se indica que el Consejo Directivo de oficio puede modificar el referido Reglamento.

"Primera.- Modificación del Reglamento

El presente Reglamento podrá ser modificado a propuesta, debidamente fundamentada, de alguno de los Consejos de Usuarios, o de oficio, por el Consejo Directivo del OSIPTEL, con arreglo a las normas legales y reglamentarias que rigen su estructura, fines y funcionamiento".

(Sin resaltado en el original)

Teniendo en cuenta ello, el OSIPTEL ha cumplido con las disposiciones establecidas, para la modificación del artículo 4° del Reglamento del Consejo de Usuarios.

Ahora, paralelamente a ello, el OSIPTEL ha publicado para comentarios, a través de la Resolución N° 066-2019-CD/OSIPTEL, el "Proyecto de Conformación del Consejo de Usuarios del OSIPTEL. Periodo 2019 -2021"; el cual está de acuerdo a la propuesta de modificación de la conformación del Consejo de Usuarios que se realizará al Reglamento.

Conviene señalar que si bien para el desarrollo de la elección de los integrantes del Consejo de Usuarios se establece que ésta debe realizarse con arreglo de las normas vigentes; cuando se convoque a elecciones la norma vigente contendrá la modificación del artículo 4 del referido Reglamento.

En atención a lo expuesto, no se recoge el comentario formulado.

4. CONCLUSIONES

De lo expuesto en el presente Informe y en atención a la evaluación realizada a los comentarios recibidos, se concluye lo siguiente:

- Recomendar la conformación de un (01) Consejo de Usuarios integrado como mínimo por tres (03) miembros y máximo nueve (09) miembros.
- Establecer un criterio para la elección de los miembros referido a la "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



	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021	N° 00063-GPSU/2019 Página 12 de 13
	INFORME	

fomentar una mejor y efectiva representatividad a nivel nacional, priorizando aquellas regiones con mayores necesidades, evitando la duplicidad de regiones.

- 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, al establecer la Conformación de un (01) Consejo de Usuarios, 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 estamentos⁸, favoreciendo la representatividad de la sociedad civil en su conjunto.
 - Propiciar una mayor y mejor coordinación en el desarrollo de actividades académicas.
 - Realizar un uso eficiente en los gastos relacionados a las actividades.
 - Mejorar la coordinación y planificación en el desarrollo de las actividades, a través de mecanismos de interacción virtual, sujetas a la oportunidad, presupuesto, logística y recursos de personal.
 - Potenciar la difusión de las funciones y proyectos normativos del OSIPTEL, utilizando las redes sociales del estamento al que pertenecen.
 - Promover el cumplimiento del objetivo del Consejo de Usuarios, publicando de forma periódica en la página web del OSIPTEL, sus indicadores de desempeño, a nivel regional y local.

5. RECOMENDACIONES

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

- 5.1 La conformación de un (01) Consejo de Usuarios con sede en la ciudad de Lima, que sería integrado por 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.



⁸ Establecimiento de tres estamentos: i) Asociaciones de Usuarios o Consumidores, ii) Universidades o Colegios Profesionales, y iii) Organizaciones Civiles sin fines de lucro no vinculadas a las entidades prestadoras de los servicios de públicos de telecomunicaciones.



	Conformación - Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021	N° 00063-GPSU/2019 Página 13 de 13
	INFORME	

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.

5.2 La incorporación en el Reglamento Electoral del Proceso de Elección del Consejo de Usuarios a cargo del Comité Electoral, de los criterios de elección del nuevo Consejo de Usuarios del OSIPTEL, de acuerdo con:

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

5.3 La actualización del Reglamento de los Consejos de Usuarios⁹, 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)



⁹ Modificación del Art. 4°, referido a la conformación del Consejo de Usuarios.

