GRUPO DE TRABAJO-REGULATEL:
Protección y Calidad del Servicio al Usuario

DIAGNÓSTICO REGIONAL

Enero 2014

OSIPTEL
El Regulador de las Telecomunicaciones

GRUPO DE TRABAJO
Protección y Calidad del Servicio al Usuario

Diagnóstico Regional sobre la Protección y la Calidad del Servicio al Usuario
Documento elaborado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL

© 2013 - 2014 OSIPTEL. Derechos Reservados.
Calle de La Prosa 136 - San Borja, Lima 41- Perú
www.osiptel.gob.pe
Teléfono: (051) 225-1313

OSIPTEL
El Regulador de las Telecomunicaciones

Sobre el Grupo de Trabajo

El Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones - REGULATEL, congrega actualmente a veinte organismos reguladores de telecomunicaciones de América Latina y tres de Europa, teniendo entre sus principales objetivos:

- Facilitar el intercambio de información sobre el marco y la gestión regulatoria, los servicios y el mercado de telecomunicaciones entre los países miembros del Foro.
- Promover la armonización de la regulación de las telecomunicaciones para contribuir a la integración de la región.
- Identificar y defender los intereses regionales buscando posiciones comunes en foros internacionales.

En ese sentido, mediante Acta del XV Plenario de REGULATEL, firmada el 13 de noviembre del año 2012, se aprobó la propuesta de conformar un grupo de trabajo sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario, con el objetivo de desarrollar acciones coordinadas de mejores prácticas y compartir experiencias sobre protección y calidad de atención al usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Objetivos del Documento

El presente estudio tiene como objetivo, analizar los modelos de regulación de los países que cuentan con representación en el foro de REGULATEL, e identificar el régimen de protección y calidad de atención al usuario de los servicios de telecomunicaciones, lo cual permitirá proponer nuevas estrategias y modificaciones en las normas sobre protección al usuario, contribuyendo a la creación de un régimen regulatorio reconocido a nivel internacional.

Es así que, en el marco del Plan de Trabajo propuesto, se ha considerado pertinente realizar el presente diagnóstico, el cual ha recogido dichas experiencias, en función a las respuestas remitidas por los miembros de REGULATEL a un cuestionario remitido en el **mes de enero de 2013**.

El mencionado cuestionario estuvo conformado por veinte preguntas, las mismas que han sido agrupadas en siete acápites, con la finalidad de facilitar el análisis respectivo. Dichos acápites son los siguientes:

- Regulación de protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Regulación de la calidad de atención a usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Procedimiento de atención de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Regulación en materia de equipos terminales.
- Regulación de contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones.
- Telecomunicaciones y Seguridad Ciudadana.
- Política Institucional: Acercamiento al usuario.

Es importante señalar que el presente análisis ha sido elaborado a partir de las respuestas de los siguientes países: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela.

Diagnóstico Regional Sobre la Protección y la Calidad del Servicio al Usuario

Tema I: Regulación de la Protección de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones

1. Regulación específica en materia de protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones
2. Normas de Protección al Consumidor y su aplicación al sector telecomunicaciones
3. Autoridad de Protección de Derechos de Usuarios

Tema II: Regulación de la Calidad de Atención al Usuario por parte de las Empresas Operadoras

1. Normas sobre calidad de atención al usuario por parte de las empresas operadoras
2. Supervisión de la calidad de atención al usuario por parte de las empresas operadoras

Tema III: Procedimiento de Reclamo

1. Procedimiento específico para la solución de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones
2. Etapas y plazos del procedimiento de reclamo de usuarios de servicios de telecomunicaciones
3. Etapa previa de solución de conflictos
4. Notificación electrónica de resoluciones administrativas

Tema IV: Regulación en Materia de Equipos Terminales

1. Organismo encargado de conocer y resolver los problemas con los equipos terminales que pueden ser materia de reclamo
2. Tipos de casos que pueden ser materia de reclamo por problemas con equipos terminales
3. Facultades para intervenir en las condiciones técnicas y/o económicas de equipos terminales

Tema V: Regulación de Contratos de Servicios de Telecomunicaciones

Tema VI: Seguridad Ciudadana

1. Reglamentación sobre el mal uso de servicios de telecomunicaciones
2. Reglamentación relacionada al uso de equipos terminales móviles robados o hurtados

Tema VII: Política Institucional: Acercamiento al Usuario

1. Medición de expectativas de los usuarios sobre la satisfacción de los servicios de telecomunicaciones
2. Políticas de acercamiento al usuario
3. Derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad

Tema I

Regulación de la Protección de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones

En cuanto a los temas generales de protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones, se han realizado tres preguntas a los países miembros del REGULATEL, las cuales se encuentran referidas a los siguientes aspectos: si existe regulación específica en materia de protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones; si existe normativa de protección a consumidores en general que pueda resultar aplicable también a los casos del sector telecomunicaciones; y, si se cuenta con un organismo específico que se encargue de la protección de derechos de usuarios de servicios de telecomunicaciones.

1. Regulación Específica en Materia de Protección a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Los organismos miembros de REGULATEL han señalado, mayoritariamente, que en sus respectivos países cuentan con normativa específica sobre derechos de los usuarios, salvo el caso de Cuba y El Salvador. En el caso de Cuba, se ha indicado que el régimen regulatorio aplicable a cada empresa operadora se establece en la respectiva concesión del servicio, así como en el correspondiente manual de operación entregado a las empresas operadoras. Por su parte, en el caso de El Salvador, se ha indicado que si bien no cuentan con normativa específica, de manera general, los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se encuentran contenidos en su "Ley de Telecomunicaciones"[1], específicamente en el artículo 29°.

A continuación se muestra la normativa más relevante en cuanto a protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones, que han establecido los distintos países que han respondido el cuestionario.

Cuadro N° 1

País	Norma de Protección a usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.	Dispositivo Legal y Fecha de Promulgación
Argentina	Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico. Reglamento General de Presuscripción del Servicio de Larga Distancia. Reglamento General de los Servicios de Comunicaciones Móviles. Proyecto Reglamento de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles	Aprobado por Resolución SC Nº 10059/99, de fecha 04 de mayo de 1999. Aprobado por Resolución SC Nº 2724/98 y su complementaria Resolución SC Nº 441/00, de fecha 29 de diciembre de 1998. Aprobado por Resolución SC Nº 490/97, de fecha 14 de abril de 1997. Resolución SC N° 12/2013; propone un modelo y establece el proceso de consulta pública y audiencias en el interior del país.

[1] D.L. 142 del 6 de noviembre de 1997, D.O. No. 218, Tomo 337 del 21 de noviembre de 1997 y sus modificatorias.

Brasil	Constituição da República. Lei Geral de Telecomunicações (LGT) Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia. Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.	Conforme arts. 37, XXII, §3º e 175 Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, disciplina os direitos dos probado em seu art. 3º. Aprovado pela Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005. Aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007. Aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013. Aprovado pela Resolução nº 488, de 03 de dezembro de 2007.
Colombia	Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.	Resolución CRC 3066 de 2011 del 18 de mayo de 2011.
Costa Rica	Ley General de Telecomunicaciones.	Ley 8642 – Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Cap. II, Título II. Publicada el 30 de junio de 2008.
Cuba	No existe regulación específica.	
El Salvador	Ley General de Telecomunicaciones.	Aprobada por el Decreto Legislativo N°. 142. Diario Oficial. No. 218, Tomo 337. Publicada el 21 de noviembre de 1997.
España	Ley General de Telecomunicaciones. Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones Electrónicas.	Ley 32/2003 de fecha 04 de noviembre de 2003. Aprobada por el Real Decreto 899/2009, de fecha 30 de mayo de 2009.
Guatemala	Ley General de Telecomunicaciones.	Aprobada por el Decreto 94 -96 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 14 de noviembre de 1996.
Honduras	Reglamento General de Telecomunicaciones	Aprobada por Acuerdo N° 89/97. Publicado el 02.08.1997 y su modificatoria (Acuerdo N° 141-2002, publicado el 26.12.2002).
México	Prácticas comerciales – elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.	Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012: 24 de agosto de 2012.
Panamá	Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad y Telecomunicaciones.	Resolución NºJD-101 de fecha 27 de agosto de 1997 y sus modificatorias
Paraguay	Ley de Telecomunicaciones.	Ley 642/95 de fecha 29 de diciembre de 1995.
Perú	Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.	Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, del 19 de setiembre de 2012. Modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 095-2013-CD/OSIPTEL (25.07.2013).

Portugal	Ley de las Comunicaciones Electrónicas[2].	Ley N ° 5/2004 del 10 de febrero de 2004 y sus modificatorias[3].
Puerto Rico	Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales.	Ley N° 33 de fecha 27 de junio de 1985.
República Dominicana	Normas que reglamentan el suministro de información por las prestadoras a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y la publicación de sus ofertas, con la finalidad de preservar el derecho de los usuarios a elegir libremente.	Resolución N° 016-03 de fecha 16 de enero de 2003.
Venezuela	Ley Orgánica de Telecomunicaciones.	Publicada en la Gaceta Oficial N° 36.920, con fecha 28 de marzo de 2000.

Como puede advertirse de la información contenida en el Cuadro N° 1, El Salvador no es el único país en el cual las reglas que resultan aplicables a la protección de usuarios se encuentran dentro de una norma más extensa, toda vez que países como Costa Rica, Guatemala, Honduras, Paraguay, Portugal y Venezuela hacen referencia a sus respectivas leyes de telecomunicaciones, las cuales regulan diversos ámbitos del sector, siendo abordada la protección de usuarios en una sección o capítulo de las referidas normas.

Así por ejemplo, en el caso de Venezuela, se ha señalado que este país cuenta con regulación sobre protección a usuarios, haciendo referencia a lo dispuesto en la "Ley Orgánica de Telecomunicaciones"[4], (Art. 12 y 13, Capítulo I, Título II), en la cual se consignan los "Derechos y Deberes de los Usuarios". En el mismo sentido, Costa Rica ha incluido el "Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones" en el Capítulo II del Título II de su "Ley General de Telecomunicaciones"[5] .

[2] Lei N° 5/2004 – Lei das Comunicações Eletrónicas.
[3] Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio
Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio
Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro
Lei n.º 35/2008 de 28 de julo
Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro
Lei n.º 10/2013, de 28 de
Lei n.º 42/2013, de 3 de julho.
[4] Aprobada en el año 2000 y reformada en el año 2011.

A su vez, en Paraguay, la protección a usuarios se encuentra regulada en su "Ley de Telecomunicaciones"[6], específicamente en los artículos del 81º al 91º. Igualmente, Portugal cuenta con la regulación de protección a usuarios dentro de la "Ley de las Comunicaciones Electrónicas", en los artículos 39° a 54° y 86° a 94°.

Por su parte, Guatemala ha hecho mención a lo dispuesto en su "Ley General de Telecomunicaciones"[7], la cual ha considerado dentro de su ámbito de aplicación, *"(…) proteger los derechos de los usuarios y de las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones, y apoyar el uso racional y eficiente del espectro radioeléctrico"*. Asimismo, Honduras en su "Reglamento General de Telecomunicaciones"[8], desarrolla en su Título VIII, entre los artículos 236° y 241°, los derechos de los usuarios correspondientes a la atención de los reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Ahora bien, los demás países han optado por establecer normas adicionales a sus respectivas leyes de telecomunicaciones, en las cuales se regula de forma específica los principales derechos de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Este es el caso de Argentina, Brasil, Colombia, España, México, Perú, Puerto Rico y República Dominicana, siendo que en Panamá, se cuenta con una norma de protección a usuarios que resulta aplicable también a otros servicios públicos[9].

Como hemos visto, básicamente existen dos maneras de abordar las reglas aplicables a la protección de derechos de usuarios de servicios de telecomunicaciones. La primera de ellas, consistiría en incluir dichas reglas en la propia ley de telecomunicaciones; la segunda, sería la de establecer una normativa específica individualizada de las demás normas generales del sector. Este último mecanismo, podría además resultar de la delegación de facultades a favor de la entidad reguladora, para que sea ésta la que, como entidad especializada, elabore las normas que garanticen de mejor manera el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

---

[5] Ley 8642.
[6] Ley 642/95.
[7] Decreto 94-96 y sus modificatorias.
[8] Acuerdo N° 89/97 y su modificatoria.
[9] Como son agua potable, alcantarillado sanitario y electricidad.

Cabe indicar que, comúnmente, "las leyes de telecomunicaciones" son producto del Poder Legislativo de cada país, siendo que ello muchas veces requiere la confluencia de voluntades de diversos actores con intereses disímiles, lo cual puede complicar el desarrollo de una normativa especializada y que establezca una reglamentación más detallada.

En ese sentido, una delegación de facultades a favor de organismos especializados, como los reguladores, podría tener mejores resultados, evitando los inconvenientes propios de la estructura misma de los parlamentos. Asimismo, se facilitaría el tratamiento de temas complejos, aprovechando la alta especialización de los organismos reguladores.

Otro aspecto a favor de este esquema es la mayor rapidez e inmediatez para abordar los problemas que pueden ir generándose en el desenvolvimiento de los mercados, especialmente teniendo en consideración que en el sector telecomunicaciones los cambios tecnológicos se producen de manera acelerada y en dimensiones considerables.

2. Normas de Protección al Consumidor y su Aplicación al Sector Telecomunicaciones

Si bien, como hemos visto en el apartado anterior, existen países que, mayoritariamente, han establecido normativa específica de protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones y otros que cuentan con un marco general al respecto; en materia de protección de los derechos del consumidor, la totalidad de países que han respondido el cuestionario han indicado que cuentan con un marco normativo que regula las relaciones entre consumidores y proveedores, aplicable a la generalidad de las relaciones de consumo.

A continuación detallamos las normas que en materia de protección de consumidores en general se han establecido en los distintos países.

Cuadro N° 2

País	Normativa	Dispositivo Legal y Fecha de Promulgación
Argentina	Ley de Defensa del Consumidor. Proyecto Reglamento de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles	Resolución SC N° 12/2013; propone un modelo y establece el proceso de consulta pública y audiencias en el interior del país.

Brasil	Código de Defesa do Consumidor Normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor prestado no proba dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.	Aprovado pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.
Colombia	Estatuto del Consumidor.	Ley N°1480 del 12 de octubre de 2011
Costa Rica	Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.	Ley 8642 – Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Cap. II, Título II. Publicada el 30 de junio de 2008.
Cuba	No cuenta con regulación en la materia.	
El Salvador	Ley de Protección al Consumidor.	Decreto No. 776
España	Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.	Real Decreto Legislativo 1/2007 del 16 de noviembre de 2007.
Guatemala	Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.	Decreto Número 06-2003.
Honduras	Ley de Protección al Consumidor.	Aprobada por Decreto N° 24/2008. Publicado el 07.07.2008.
México	Ley Federal de Protección al Consumidor.	Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012: 24 de agosto de 2012.
Panamá	Normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia.	Ley Nº 45
Paraguay	Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario.	Ley 1334
Perú	Código de Protección y Defensa del Consumidor.	Ley Nº 29571 y sus correspondientes modificatorias.
Portugal	Ley de Defensa del Consumidor[10].	Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, alterada por la Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro.
Puerto Rico	Ley Orgánica: Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada (3 L.P.R.A. sec. 341 y ss).	Ley N° 33 de fecha 27 de junio de 1985.
República Dominicana	Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.	Ley No. 358-05
Venezuela	Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.	Publicada en la Gaceta Oficial N° 36.920, con fecha 28 de marzo de 2000.

[10] Lei de Defesa do Consumidor.

Es importante indicar que las normas de protección de consumidores en general, resultan normalmente aplicables de manera supletoria a los problemas que surjan en la prestación de servicios de telecomunicaciones, siendo que en los casos en los que no se ha desarrollado una normativa específica de protección a usuarios, dicha aplicación cobrará mayor importancia que en aquellos casos en los que se haya establecido una extensa reglamentación específica.

A continuación, se detallan las autoridades de protección al consumidor en general, comúnmente encargadas de aplicar en forma primaria las normas antes indicadas a las distintas relaciones de consumo[11].

Cuadro N° 3

País	Entidad Competente	Web
Argentina	Secretaría de Comercio Interior	http://www.consumidor.gov.ar/
Brasil	Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON.	http://portal.mj.gov.br
Colombia	Superintendencia de Industria y Comercio	http://www.sic.gov.co/
Costa Rica	Comisión Nacional del Consumidor	http://www.meic.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=119&Itemid=97
Cuba	Ministerio de Comercio Interior	http://www.ecured.cu/index.php/Ministerio_de_Comercio_Interior
El Salvador	Defensoría del Consumidor	http://www.defensoria.gob.sv/
España	Instituto Nacional de Consumo – INC y Normativa de las Comunidades Autónomas.	http://www.consumo-inc.gob.es/
Guatemala	Dirección de Asistencia y Ayuda al Consumidor.	http://www.diaco.gob.gt/
Honduras	Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio.	http://www.sic.gob.hn
México	Procuraduría Federal de Protección al Consumidor – PROFECO	http://www.profeco.gob.mx/

[11] Lo cual, como veremos más adelante, en algunos países puede incluir a los servicios de telecomunicaciones, siendo que en la mayoría de los casos se ha otorgado las facultades de protección a usuarios, al propio regulador.

Panamá	La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia – ACODECO	http://www.autoridaddelconsumidor.gob.pa/
Paraguay	Dirección General de Defensa del Consumidor – DGDC	http://www.mic.gov.py/v1/node/62
Perú	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual – INDECOPI	http://www.indecopi.gob.pe/
Portugal	Direcção-Geral do Consumidor	http://www.consumidor.pt/
Puerto Rico	Departamento de Asuntos del Consumidor – DACO.	http://www.daco.gobierno.pr/
República Dominicana	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)	http://proconsumidor.gob.do/
Venezuela	Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicio. – INDEPABIS	http://www.indepabis.gob.ve/

3. Autoridad de Protección de Derechos de Usuarios

Los organismos reguladores del sector telecomunicaciones, tienen entre una de sus principales funciones regular el mercado, de tal manera que se promueva la participación equitativa de las empresas privadas y al mismo tiempo, se permita el acceso de cada vez más usuarios a los servicios en condiciones óptimas. Sin embargo, luego de las consultas realizadas a los distintos miembros del foro de REGULATEL, se puede concluir que ello no siempre va de la mano con la función de protección de derechos de usuarios a través, por ejemplo, de la conducción del procedimiento de solución de reclamos de usuarios.

En ese sentido, puede darse el caso en que exista un organismo regulador que, pese a la alta especialización en los temas del sector, no se encuentre encargado de la referida función de protección a usuarios, lo cual puede obedecer a diversas razones. Sin embargo, en el caso de los países que han optado por dotar a sus respectivos reguladores de servicios de telecomunicaciones también de dicha función de protección, probablemente se ha tomado en cuenta que éstos normalmente se prestan en condiciones de monopolio o con serias restricciones a la competencia. Dicha situación obliga al regulador a fijar *ex ante* aspectos como la calidad del servicio o las condiciones de uso del mismo, para posteriormente fiscalizar que se cumpla con la regulación, incluso a través de un procedimiento de reclamo específico.

A continuación se detallan los organismos que en los distintos países se encargan de la protección de derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Cuadro N° 4

País	Entidad Competente	Web
Argentina	Comisión Nacional de Comunicaciones – CNC.	http://www.cnc.gov.ar/
Brasil	Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.	http://www.anatel.gov.br
Colombia	Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC.	http://www.crcom.gov.co/index.php
Costa Rica	Superintendencia de Telecomunicaciones – SUTEL.	http://sutel.go.cr/
Cuba		
El Salvador	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones – SIGET (En coordinación con la Defensoría del Consumidor).	http://www.siget.gob.sv/ http://www.defensoria.gob.sv/
España	Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.	http://www.usuariosteleco.es/Paginas/index.aspx
Guatemala	Dirección de Asistencia y Ayuda al Consumidor – DIACO (En coordinación con la Superintendencia de Telecomunicaciones – SIT.	http://www.diaco.gob.gt/ http://www.sit.gob.gt/
Honduras	Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL.	http://www.conatel.gob.hn
México	Procuraduría Federal de Protección al Consumidor – PROFECO (En coordinación con la Comisión Federal de Telecomunicaciones – COFETEL).	http://www.profeco.gob.mx/ http://www.cft.gob.mx:8080/portal/
Panamá	Autoridad Nacional de los Servicios Públicos – ASEP.	http://www.asep.gob.pa/default.asp
Paraguay	Comisión Nacional de Telecomunicaciones del Paraguay – CONATEL.	http://www.conatel.gov.py/
Perú	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.	http://www.osiptel.gob.pe/
Portugal	Autoridade Nacional de Comunicações – ANACOM.	http://www.anacom.pt/ http://www.anacom-consumidor.com/
Puerto Rico	Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico – JRTPR.	http://www.jrtpr.gobierno.pr/index.asp

República Dominicana	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones - INDOTEL.	http://www.indotel.gob.do/
Venezuela	Comisión Nacional de Telecomunicaciones CONATEL.	http://www.conatel.gob.ve/

Como puede advertirse de la información contenida en el Cuadro N° 4, tal como habíamos señalado anteriormente, no en todos los casos, la entidad que tiene a su cargo la protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones es el mismo organismo que forma parte del foro de REGULATEL.

Así, podemos mencionar el caso de México y Guatemala, donde si bien existe coordinación entre el regulador y la autoridad de protección a usuarios en general, corresponde a este último, llevar a cabo aspectos como el trámite de los reclamos que pudieran presentarse contra el operador del servicio. Distinto es el caso de El Salvador, donde si bien existe también una amplia coordinación entre ambos organismos, es la SIGET, la principal encargada de la protección de derechos de usuarios de telecomunicaciones, incluyendo el procedimiento de atención de “denuncias” o “quejas”.

Conclusiones y Recomendaciones:

- Los países que no cuentan con una normativa específica de protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones, deben evaluar la pertinencia de implementar una norma de este tipo, a efectos de alcanzar los beneficios que ello ha demostrado en otros países.
- El establecimiento de normativa específica puede ser delegado a los organismos reguladores, tal como ha sucedido en parte de los países miembros de REGULATEL, debido a la alta especialización de dichas entidades en los temas del sector, lo cual les permite abordar de mejor manera los conflictos que puedan presentarse en la relación de consumo entre operadores y usuarios.
- La adopción de una medida como la antes señalada permitirá que la actualización de las normas de protección a usuarios vaya de la mano con los grandes cambios y avances tecnológicos que se producen en el sector, así como con los nuevos problemas que surgen en el mercado.
- Con relación a la aplicación de las normas de protección a usuarios, debe evaluarse si la mejor práctica es otorgar dicha facultad al regulador o si bastaría con una coordinación intensiva entre éste y la autoridad de protección de consumidores en general.

Tema II

Regulación de la Calidad de Atención por parte de las Empresas Operadoras

Con relación a la regulación de la calidad de atención por parte de las empresas operadoras, se han realizado dos preguntas a los países miembros de REGULATEL, las cuales se encuentran referidas a los siguientes aspectos: (i) la existencia de normativa que regule la calidad de la atención brindada al usuario; y, (ii) la existencia de reglamentación para supervisar la calidad de atención de los usuarios.

1. Normas sobre la Calidad de Atención al Usuario por parte de las Empresas Operadoras

La calidad de la atención a los usuarios constituye un elemento importante de las condiciones del servicio prestado por las empresas operadoras, pudiendo constituir incluso, un factor de competencia en el mercado, siempre que la información al respecto, se encuentre a disposición de los usuarios del servicio.

Asimismo, en el caso de mercados concentrados, donde existe poca competencia efectiva, la empresa con posición de dominio puede limitar considerablemente la calidad de atención que brinda a sus usuarios, al encontrarse éstos en una situación de “usuarios cautivos”.

Ahora bien, si bien en los casos en los que exista cierto grado de competencia en los mercados de servicios de telecomunicaciones, la calidad de la atención puede ser un factor diferenciador, muchas veces puede resultar necesario establecer estándares mínimos de cumplimiento por parte de las empresas operadoras. Así, podrán diferenciarse en el mercado compitiendo también por mayores niveles de calidad de atención, pero nunca por debajo de los límites establecidos.

No obstante lo antes indicado, es preciso señalar que las respuestas al cuestionario, nos muestra que la regulación de la calidad de la atención es un aspecto no abordado en la generalidad de los países. Asimismo, dentro de los pocos países que cuentan con regulación al respecto, no todos han tratado el tema con la misma intensidad.

A continuación, se detallan los países que han regulado la calidad de atención, indicándose además, el dispositivo legal a través del cual se ha establecido dicha regulación.

Cuadro N° 5

Reglamentación respecto de la calidad de atención al usuario por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones	
País	Norma Legal
Argentina	Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico" y "Reglamento General de Clientes de Servicios Móviles. Reglamento de Calidad de Servicio, Res N° 5-SC/2013 por QoE. Proyecto Reglamento de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles. Resolución SC N° 12/2013; propone un modelo y establece el proceso de consulta pública y audiencias en el interior del país.
Brasil	Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia – RGQ-SCM, probado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP, probado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011. Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC, probado pela Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012.
Colombia	Resolución CRC 3066 de 2011.
Costa Rica	Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones y Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.
Cuba	Existen directrices del Comité Ministerial de Calidad Percibida.
El Salvador	No cuenta con reglamentación al respecto.
España	No cuenta con reglamentación al respecto.
Guatemala	No cuenta con reglamentación al respecto.
Honduras	Contratos de Concesión de los Operadores Móviles (Anexo 3).
México	Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación en agosto de 2011.
Panamá	No cuenta con reglamentación al respecto.
Paraguay	No cuenta con reglamentación al respecto.
Perú	Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles.
Portugal	Ley N° 5/2004, del 10 de febrero, modificada por la Ley N.° 51/2011[12] y Deliberación del 30.3.2006 de ANACOM[13]

[12] A última alteração à LCE foi introduzida pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, conforme comentário acima, e não já pela Lei n.º 51/2011, embora esta tenha sido, de facto, a última a republicá-la.
[13] A deliberação em questão só se aplica ao serviço universal de comunicações eletrónicas.

Puerto Rico	No cuenta con reglamentación al respecto.
República Dominicana	No cuenta con reglamentación al respecto.
Venezuela	No cuenta con reglamentación al respecto.

Como se puede advertir de la información contenida en el Cuadro N° 5, los países que en algo se han ocupado de regular la calidad de atención a los usuarios, son Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Honduras, México, Portugal y Perú..

En cuanto a Argentina, el "Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico"[14], refiere en su artículo 5°, lo siguiente:

> *"ARTICULO 5°.- El cliente tiene derecho a ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección y diligencia, y a obtener respuesta adecuada y oportuna a su requerimiento."*

Asimismo, en dicho país, el "Reglamento General de Clientes de Servicios Móviles" tiene la siguiente disposición:

> *"ARTICULO 9°.- DERECHO AL BUEN TRATO. El cliente tiene derecho a ser tratado por el prestador con cortesía, corrección y diligencia en todos los medios e instancias del servicio."*

En Brasil, los indicadores:

- Del servicio de Telefonia Móvel/Celular (Serviço Móvel Pessoal – SMP) se encuentran definidos en el "Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP)[15]" y se refieren a:

  Taxa de Atendimento pelo Atendente em Auto-Atendimento (Meta 90%)
  Taxa de Resposta ao Usuário (Meta 95%)
  Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário (Meta 95%).

[14] Res SC Nº 10059/99.
[15] Aprovado pela Resolução Anatel no 575, de 28/10/2011.

- Del servicio de Telefonia Fija (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC) se encuentran definidos en el "Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC)[16]" y se refieren a:

  Taxa de atendimento por telefonista/atendente em até 20 seg (Meta 90%).
  Taxa de atendimento as solicitações de reparo de acessos individuais (no prazo) (Meta 98%)
  Taxa de atendimento de reparo de TUP/TAP, excluídos os casos previstos no Art. 26 (até 8 horas) (Meta 98%)
  Taxa de atendimento de reparo de TUP/TAP instalados em localidades atendidos por acesso coletivo (Meta 92%)
  Taxa de Atendimento às solicitações de Mudança de Endereço (no prazo) (Meta 98%)

- Del servicio de Internet/Banda Larga Fixa (Serviço de Comunicação Multimídia – SCM) se encuentran definidos en el "Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia [17]" y se refieren a:

  Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Autoatendimento (Meta 80 E 85%)
  Taxa de Instalação do Serviço (Meta 90 E 95%)
  Taxa de Solicitações de Reparo (Meta 8, 7 E 5%)
  Taxa de Tempo de Reparo (Meta 95 E 85%)
  Taxa de Resposta ao Assinante (Meta 90 E 95%)

Por su parte, Colombia cuenta con mayor regulación respecto a la calidad de atención. Así, ha establecido como principio rector del régimen de usuarios, el principio de calidad, el cual incluye la calidad de la atención brindada por las empresas operadoras. Dicho principio se encuentra contenido en el artículo 3° de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual a continuación citamos:

> *"ARTÍCULO 3. PRINCIPIO DE CALIDAD. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios."*

[16] Aprovado pela Resolução Anatel no 605, de 26/12/2012.
[17] Aprovado pela Resolução Anatel no 614, de 28/05/2013.

Asimismo, el artículo 53° de la mencionada norma, desarrolla las obligaciones que respecto a la calidad de atención deben cumplir las empresas operadoras, estableciendo indicadores para evaluar los procesos de atención al usuario, los cuales posteriormente serán publicados por las propias empresas.

Para la línea gratuita de atención al usuario, se han establecido los siguientes indicadores:

- **El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.** Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.
- **El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos**, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea. Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.
- **El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.**

En el caso de la atención en las oficinas físicas de atención al usuario, los indicadores son los siguientes:

- **El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos**, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo desde el momento en que al usuario le es asignado un turno, hasta que es atendido por uno de los funcionarios que atienden en las oficinas. Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden en las oficinas, no sea superior a quince (15) minutos.
- **El porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.**

Para la atención de SMS enviados al Código 85432 con la palabra "QUEJA", los proveedores de telefonía móvil deberán medir mensualmente los siguientes indicadores:

- El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través de este mecanismo, en las que se estableció comunicación con el solicitante antes de finalizado el día calendario siguiente a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA".
- El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través de este mecanismo, en las que se envió el mensaje corto de texto –SMS- de respuesta antes de transcurridos cinco (5) minutos posteriores a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA"."

En el caso de Costa Rica, las normas en las cuales se ha abordado la calidad de atención a usuarios son el "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones" y "Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios"[18].

Así, la primera norma antes mencionada establece en su artículo 19° lo siguiente:

> *"Artículo 19.- **Indicadores para atención al cliente o usuario.** De conformidad con el artículo 73° inciso k) de la Ley 7593, la SUTEL fijará los indicadores de eficiencia operativa para la gestión administrativa de los distintos operadores o proveedores, los cuales deberán ser publicados y actualizados mensualmente por éstos."*

A su vez, en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios" desarrolla el marco bajo el cual la SUTEL establece las condiciones mínimas de calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y las condiciones de evaluación respecto a la calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarias para una eficiente y eficaz prestación por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público y operadores de redes públicas de telecomunicaciones, así como las condiciones de fiscalización de su cumplimiento. Entre dichas condiciones, se encuentran aquellas referidas a la calidad de atención a usuarios.

[18] Publicado en La Gaceta N° 82 del 29 de abril del 2009.

Asimismo, el citado Reglamento dispone parámetros para el cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión de los operadores, tomando como referencia los tiempos establecidos en la recomendación UIT-T E.423, que dispone que el tiempo máximo de espera para la atención de un cliente por un agente o sistema de autogestión debe ser máximo de 15 segundos.

A continuación, detallaremos los principales indicadores que respecto a atención de usuarios se ha establecido en la referida norma.

- **Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión.** Corresponde a la cantidad de llamadas respondidas por los centros de gestión telefónica, dentro de los periodos establecidos por la Sutel, dividida entre el total de comunicaciones respondidas por los centros de telegestión. El tiempo máximo de espera para la atención de un cliente por un agente o sistema de autogestión debe ser como máximo de 15 segundos. Se entiende como llamada respondida toda aquella comunicación recibida en el centro de gestión telefónica que efectivamente es atendida, ya sea por un sistema de autogestión o un operador.
- **Grado de satisfacción y percepción de la calidad.** Corresponde a la calificación obtenida en la aplicación de al menos una encuesta semestral, para conocer el grado de satisfacción y percepción general de la calidad respecto al servicio de telefonía. Las encuestas realizadas deben obtener información dependiendo del servicio del que se trate. Entre los principales aspectos, podemos mencionar: (i) **atención personalizada**, incluye el trato que se le brinde al cliente sobre sus requerimientos y consultas; (ii) **atención telefónica**, incluye el trato comercial y cumplimiento en la atención del trámite vía telefónica; (iii) **entrega del servicio**, tiempo de entrega y grado de satisfacción con la entrega del servicio; (iv) **reparación de averías**, grado de satisfacción con la atención y reparación de averías; (v) **facturación del servicio**, grado de satisfacción con la facturación y cobro; (vi) **funcionamiento del servicio telefónico,** en cuanto a calidad de voz, completación de llamadas, calidad de los servicios complementarios e interrupciones del servicio. (vii) Cualquier otro indicador particular que sea indicado por parte de la Sutel.
- **Completación de llamadas del tráfico terminado por servicio en los centros de telegestión.** Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación entrantes al distribuidor automático de llamadas (ACD) que efectivamente logran ser establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación entrantes al ACD para cada servicio soportado por el centro de telegestión, a la hora cargada media de cada servicio soportado. Este parámetro mide el nivel de accesibilidad a cada centro por parte de los clientes o usuarios, sean éstos de la red de telefonía o de otra red de telecomunicaciones.
- **Completación de llamadas del centro de telegestión.** Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación salientes de la central telefónica, con destino al centro de telegestión, que efectivamente logran ser establecidas, y la cantidad total de intentos de comunicación con destino al centro de

telegestión. Este parámetro mide el nivel de accesibilidad a dicho centro por parte de los clientes o usuarios, sean éstos de la red de telefonía o de otra red de telecomunicaciones.

En el caso de Cuba, se ha señalado que dentro del Ministerio de Comunicaciones, existe la Dirección de Atención a la Población que se encarga de velar por los derechos de los usuarios en materia de telecomunicaciones. Dicha dirección es la rectora de la Comisión Ministerial de Protección al Consumidor la cual atiende las políticas en cuanto a protección al consumidor dentro las diferentes actividades que atiende este ministerio entre ellas las telecomunicaciones. Asimismo es rectora del Comité Ministerial de Calidad Percibida, el cual está destinado entre otras cuestiones, a establecer directrices en cuanto a la calidad de atención al usuario como parte de la percepción de calidad.

De otro lado, en Honduras, cada uno de los contratos de concesión de los operadores de telefonía móvil, específicamente en el Anexo C, establecen ciertos parámetros que las empresas están obligadas a cumplir en relación a: (i) tiempo de respuesta del operador, (ii) nivel de señal radioeléctrica para la prestación del servicio en exterior, (iii) probabilidad de pérdida o bloqueo, y (iv) probabilidad de pérdida o bloqueo de las troncales de interconexión.

En Portugal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92º[19] de la Ley N° 5/2004, del 10 de febrero, modificada por la Ley N° 51/2011, corresponde a ANACOM establecer para los operadores[20] la obligatoriedad de medir un conjunto de parámetros de calidad del servicio.

[19] "Artigo 92º Qualidade de serviço
1 - Os prestadores de serviço universal estão obrigados a disponibilizar aos utilizadores finais, bem como à ARN, informações adequadas e actualizadas sobre o seu desempenho na prestação do serviço universal, com base nos parâmetros de qualidade do serviço, definições e métodos de medição estabelecidos no anexo.
2 - A ARN pode especificar, nomeadamente, normas suplementares de qualidade dos serviços para avaliar o desempenho dos prestadores de serviço universal na prestação de serviços aos utilizadores finais e consumidores com deficiência nos casos em que tenham sido definidos parâmetros relevantes.
3 - As informações sobre o desempenho dos prestadores de serviço universal relativamente aos parâmetros referidos no número anterior devem igualmente ser disponibilizadas aos utilizadores finais e à ARN.
4 - A ARN pode ainda especificar o conteúdo, a forma e o modo como as informações a que se referem os números anteriores devem ser disponibilizadas a fim de assegurar que os consumidores e outros utilizadores finais tenham acesso a informações claras, completas e comparáveis.
5 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a ARN pode, após o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8º, fixar objectivos de desempenho aplicáveis às diversas obrigações de serviço universal.
6 - A ARN pode determinar auditorias independentes ou outros mecanismos de verificação do desempenho obtido pelos prestadores de serviço universal, a expensas destes, a fim de garantir a exactidão e comparabilidade dos dados disponibilizados pelos prestadores."

Entre los mencionados parámetros, se encuentran los siguientes:

- **Tiempos de respuesta para los servicios del operador.** Corresponde a la medición de tiempo, en segundos, que transcurre desde el establecimiento de la señal de llamar hasta el momento en que la llamada es atendida por el operador humano o por un sistema equivalente de respuesta, activado por voz o por otro medio, para la prestación efectiva de la información requerida por el consumidor.
- **Tiempos de respuesta para los servicios informativos.** Corresponde a la medición de tiempo, en segundos, que transcurre desde el establecimiento de la señal de llamar hasta el momento en que la llamada es atendida por el operador humano o por un sistema equivalente de respuesta, activado por voz o por otro medio, para la prestación efectiva del servicio requerido por el consumidor.

En el caso de México, el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado en el Diario Oficial de la Federación en agosto de 2011, establece las bases para que el servicio local móvil se preste en mejores condiciones de calidad, en beneficio de los usuarios, siendo que en el artículo 5 se establece:

> *"5. De la información y atención al usuario*
> *(…)*
> *5.3. Los concesionarios deben presentar para aprobación de la Comisión un sistema de atención telefónica para atender de manera gratuita consultas y quejas de los usuarios.*
> *El sistema debe cumplir al menos con las siguientes características:*
> *(…)*
> *5.3.5. El tiempo para establecer la comunicación con el sistema a partir de la finalización del proceso de marcación respectivo no debe ser mayor a 10 segundos.*
> *5.3.6. Cuando los usuarios hayan accedido al sistema y elijan hablar con un representante autorizado en los horarios establecidos por los concesionarios para tal fin, el tiempo de espera para ser atendidos no deberá ser mayor a 30 segundos en más del 5% del total de llamadas y en ningún caso mayor a 60 segundos."*

[20] O artigo 92.º refere-se apenas à qualidade do serviço universal de comunicações eletrónicas.

De otro lado, en el caso del Perú, dentro del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones[21], se ha establecido como indicador de calidad del servicio, entre otros aspectos, la "Respuesta de Operadora (RO)", que es el porcentaje mensual de llamadas respondidas dentro de "X" segundos desde que se recibe el retorno de llamadas, más las llamadas abandonadas antes de dicho tiempo "X", respecto al total de llamadas intentadas a ese servicio. En el caso de contar con un sistema de respuesta automática, los "X" segundos se contarán a partir del momento en que el abonado o usuario manifiesta su intención de transferir a un operador humano. El valor de "X" varía de 10 a 20 segundos, dependiendo el servicio bajo análisis.

El Indicador RO, se aplica en los centros de atención de llamadas manuales y/o automatizadas vía sistemas automáticos o semiautomáticos, (IVRs, contestadores automáticos, enrutadores, etc.) sólo para las opciones de atención de averías, reclamos e información de guías. Este indicador resulta aplicable a los servicios públicos de telefonía fija, servicios móviles y servicio de acceso a Internet.

Adicionalmente, el OSIPTEL, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL de fecha 05.09.2013, aprobó el Reglamento de Calidad de la Atención de Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, el cual establece las condiciones mínimas y los indicadores de calidad de atención a usuarios, que deberán ser aplicados por las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, con la finalidad de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites que realicen los usuarios de los mencionados servicios. Dicho Reglamento entrará en vigencia el 03.03.2014, a excepción del artículo 16°, que entrará en vigencia el 01.09.2014, el cual se encuentra referido al cumplimiento con las metas establecidas para cada uno de los indicadores de atención.

De acuerdo a lo señalado en el Reglamento antes indicado, el OSIPTEL busca lo siguiente:

- Promover la mejora continua de la calidad de la atención que brindan las empresas operadoras a sus usuarios;

[21] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 040-2005-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

- Evitar que se generen desincentivos en los usuarios para el ejercicio de sus derechos;
- Obtener información sobre la gestión y organización de las empresas operadoras para la atención de los trámites que decidan realizar los usuarios;
- Medir la capacidad de respuesta de las empresas operadoras para la atención de los trámites de los usuarios;
- Establecer indicadores que garanticen la adecuada atención del usuario en cada uno de los canales de atención telefónica y presencial establecidos por las empresas operadoras;

Para tal efecto, el Reglamento en mención ha considerado regular temas como:

- **El derecho de los usuarios a elegir el canal de atención.** Se ha establecido de manera expresa, el derecho de los usuarios a elegir los canales de atención que utilizarán (sean estos oficinas comerciales, servicios de información y asistencia telefónica, o mecanismos en línea), para efectuar sus trámites ante la empresa operadora.
- **La calidad en el trato brindado al usuario.** En este caso, las empresas operadoras deberán brindar a los usuarios un trato digno y cortés,, con predisposición de atender sus trámites.
- **El registro de los eventos de inoperatividad del sistema de atención en canales de atención presencial y telefónica.** Se establece la obligación de las empresas operadoras de contar con un registro de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención que afecten la realización de los trámites que decidan efectuar los usuarios en los canales de atención presencial y telefónico. Este registro debe contener (i) la fecha y hora del inicio de la inoperatividad de sus sistemas, (ii) los tipos de trámites que no pudieron ser ingresados en sus sistemas, (iii) la causa que originó la inoperatividad en sus sistemas, y (iv) la fecha y hora del reinicio de la operatividad del canal de atención.
- **La entrega de constancia de arribo al usuario en oficinas comerciales.** Las empresas operadoras deberán implementar un sistema que permita un adecuado control de las atenciones que se brinden a los usuarios en todas sus oficinas comerciales, el mismo que permita el almacenamiento de la información acerca del referido control de las atenciones. Para ello, las empresas deberán entregar a los usuarios una constancia indicando la fecha y hora de ingreso a la oficina comercial.

- **El mobiliario necesario para la espera en oficinas comerciales.** Se ha incluido la obligación a cargo de las empresas operadoras de implementar en sus oficinas comerciales, una zona o área de espera que se encuentre habilitada con el mobiliario necesario, sean asientos, sillas o bancos, que permita a los usuarios una adecuada espera para la atención de sus trámites.
- **Los Indicadores de Calidad de Atención.** Se han establecido indicadores que buscan medir la calidad de la atención de las empresas, imponiéndose metas mínimas a alcanzar para dichos indicadores, las cuales además deberán ser posteriormente difundidas por las propias empresas.

Respecto a este último punto, a continuación señalamos los indicadores que se han propuesto, detallando el objetivo de cada uno de ellos:

- Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA): Este indicador resulta aplicable tanto para los servicios de telefonía fija como para los servicios de telefonía móvil. Su objetivo es impulsar la mejora de las empresas operadoras en cuanto a los sistemas de gestión de atención al usuario, de tal manera que los usuarios que acuden a las empresas operadoras no se encuentren impedidos de realizar sus trámites por la inoperatividad de los sistemas informáticos empleados para tales fines.
- Indicador de Tiempo de Espera en Atención Presencial (TEAP): El Objetivo de este indicador es propiciar la disminución del tiempo de espera de los usuarios en las oficinas comerciales de las empresas operadoras.
- Indicador de Deserción en Atención Presencial (DAP): El objetivo de este indicador es promover la planificación de las empresas operadoras respecto a la atención de los usuarios, evitando la congestión del público en sus oficinas comerciales.
- Indicador del trámite telefónico inconcluso por motivo de la empresa (CAT): Este indicador permitirá medir la eficiencia de la atención telefónica de las empresas operadoras, de tal manera que no genere insatisfacciones a los usuarios. Asimismo, con este indicador se busca propiciar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica y en la motivación del personal de las empresas operadoras para que coadyuven a la solución de los problemas de los usuarios, así como la culminación apropiada de los trámites que se realicen por esta vía.
- Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH): Este indicador procura generar rapidez en los canales de atención telefónica para que los usuarios puedan tomar contacto directo con el personal de la empresa operadora, si lo desean. Se ha considerado su medición en dos tramos, como el porcentaje de

llamadas atendidas: (i) dentro de los 40 segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano y (ii) dentro de los 20 segundos de que el cliente elige esta opción hasta ser atendido por un operador humano.

Como puede advertirse de las distintas disposiciones que se han establecido en los países antes mencionados, el desarrollo de la regulación de la calidad de atención, se realiza comúnmente bajo el esquema de indicadores. Ello, probablemente, debido a que se parte del supuesto que no se puede garantizar el cumplimiento de un único estándar en el ciento por ciento de los casos. En ese sentido, establecer un indicador otorga un grado de tolerancia a las empresas operadoras respecto al cumplimiento de aquello que se entiende como el óptimo de una determinada conducta.

Así por ejemplo, cuando se ha establecido como indicador un porcentaje para las atenciones que se realizan en determinada cantidad de tiempo o para las llamadas al centro de atención que se completan, se reconoce la posibilidad que en algunos casos se presenten contingencias que no permitan cumplir con el estándar de calidad establecido.

No obstante lo indicado, en la medida que la finalidad de este tipo de regulaciones es que la empresa adopte las medidas necesarias para que los casos en los que no se cumpla el referido estándar sean los menores posibles, suelen establecerse porcentajes de cumplimiento acordes con lo que un consumidor razonable esperaría. Asimismo, este tipo de regulación normalmente persigue la mejora continua de las empresas, mediante la revisión periódica de los indicadores a efectos que, de ser necesario, se realicen los ajustes necesarios a dichos indicadores.

Otro aspecto que normalmente se dispone cuando se establece la medición de indicadores, es la publicidad de dicha medición, la cual puede realizarse tanto en la página web de la propia empresa como del regulador, o incluso a través de los servicios de información y asistencia.

De manera general podemos señalar que los indicadores que se han establecido en las regulaciones de los países antes mencionados, han abordado los siguientes aspectos:

- La disponibilidad de los servicios de atención y asistencia.

- Los tiempos para la atención en los distintos canales de atención.
- La deserción de los usuarios al realizar gestiones en los canales de atención.
- Grado de satisfacción de los usuarios (medido a través de encuestas).

Ahora bien, establecer regulación sobre calidad de atención, garantiza un mejor trato por parte las empresas operadoras, por lo que corresponde evaluar su implementación en aquellos países en los que aún no se ha normado al respecto.

2. Supervisión de la Calidad de Atención al Usuario por parte de las Empresas Operadoras

Un aspecto importante para garantizar el cumplimiento de cualquier regulación, es la posibilidad de supervisar su cumplimiento. La regulación de la calidad de atención no es la excepción, por lo que no sólo basta establecer los indicadores mencionados en el acápite anterior, sino que es necesario establecer un marco normativo que permita su adecuada supervisión.

Naturalmente, la facultad de supervisar la calidad de atención sólo podría establecerse en aquellos países en los que se cuenta con regulación al respecto, específicamente aquella, que como hemos visto, cuenta con obligaciones concretas para el operador. Sobre este punto es preciso señalar que, en la medida que en Argentina, las disposiciones al respecto son generales, no se cuenta con la facultad de supervisar la calidad de atención.

Distinto es el caso de los países en los que se ha establecido regulación más específica, en donde el propio marco normativo establece la posibilidad de supervisar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras, entre ellas las relacionadas a la calidad de atención del servicio.

Así, en Colombia la entidad que debe velar por que se cumplan efectivamente los derechos de los usuarios, es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), encontrándose facultada para velar por el cumplimiento del régimen de protección al usuario y el cumplimiento de todos los derechos de los usuarios. Sobre el particular, es

preciso señalar que si bien la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), es el organismo estatal encargado de promover la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, la autoridad de inspección, vigilancia y control es la antes mencionada SIC.

En el caso de Costa Rica, el propio Reglamento de Prestación de Calidad de Servicios, establece en su artículo 139°, la posibilidad de imponer multas ante el incumplimiento de los operadores de las normas y principios de calidad incluidos en dicho reglamento.

En Cuba, la empresa de telecomunicaciones, ETECSA, dispone y aplica procedimientos de supervisión de la calidad de atención a los usuarios, aunque, de acuerdo a lo señalado en las respuestas al cuestionario remitido, se vienen trabajando directrices por parte del Comité Ministerial de Calidad Percibida con la finalidad que puedan convertirse en reglamentación.

En el Perú, el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones[22], establece expresamente en su artículo 16°, que las empresas operadoras de los servicios públicos de telefonía fija, en su modalidad de abonado y pública, de servicios móviles y de servicio de valor añadido de acceso a internet que obtengan valores mensuales inferiores a los consignados en dicho Reglamento, incurrirán en Infracción.

Conclusiones y Recomendaciones:

- En la mayoría de países no se ha regulado de manera específica la calidad de la atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones por parte de las empresas operadoras, siendo que en aquellos países en los que se ha normado al respecto, el desarrollo de la regulación de la calidad de atención, se ha realizado bajo el esquema de indicadores.
- Regular la calidad de la atención, constituye una práctica favorable a los usuarios, por lo que debe evaluarse la implementación de regulación de este tipo en los países en los que aún no se ha abordado este tema.

[22] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 040-2005-CD/OSIPTEL y modificado a través de la Resolución de Consejo Directivo Nº 012– 2008-CD/OSIPTEL.

- La experiencia de los países que han adoptado normas de calidad de atención, permite advertir que los principales criterios a tomar en cuenta al abordar esto son: (i) la disponibilidad de los servicios de atención y asistencia; (ii) los tiempos para la atención en los distintos canales de atención; (iii) la deserción de los usuarios al realizar gestiones en los canales de atención; y, (iv) el grado de satisfacción de los usuarios (medido a través de encuestas).

- Otro aspecto importante al establecer la medición de indicadores, es la publicidad de dicha medición, la cual puede realizarse tanto en la página web de la propia empresa como del regulador, o incluso a través de los servicios de información y asistencia. Esta publicidad permitirá que la calidad de atención constituya un factor de competencia adicional.

- Finalmente, a efectos de garantizar el cumplimiento de la regulación de la calidad de atención, debe preverse la posibilidad de supervisar su cumplimiento.

Tema III

Procedimiento de Reclamo

En cuanto a los temas relacionados a la solución de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones, se han realizado cuatro preguntas a los países, respecto a los siguientes temas: (i) si existe algún procedimiento específico para la solución de reclamos entre prestadoras de servicios de telecomunicaciones y usuarios; (ii) las etapas y plazos del referido procedimiento; (iii) la existencia o no de una etapa previa de solución de conflictos, tipo mediación, conciliación o arbitraje, antes de iniciado el procedimiento de reclamo de usuarios de servicios de telecomunicaciones; y, (iii) si existe la posibilidad de realizar notificaciones electrónicas.

A continuación, analizaremos las respuestas brindadas a estas preguntas:

1. Procedimiento Específico para la Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Con relación a la solución de reclamos de usuarios, debemos indicar que la gran mayoría de países ha establecido un procedimiento específico para la atención de los mismos. Ello guarda relación con la existencia de regulación específica de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones. En ese sentido, cuando un país cuenta con dicho tipo de regulación, es más probable que haya dispuesto dentro de la misma, un procedimiento específico de solución de reclamos de usuarios.

Por el contrario, en el caso de los países que no cuentan con una regulación específica de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, el llamado a resolver los reclamos de los usuarios es la autoridad de protección de consumidores en general. Este último es el caso de Cuba.

En el caso de Venezuela, no posee una normativa que describa un procedimiento para la atención de reclamos, sin embargo, cuentan con mecanismos para recibir las quejas de los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y gestionar su resolución conjuntamente con el prestador de servicios[23].

[23] Para este procedimiento, CONATEL dispone de una herramienta en su página Web www.conatel.gob.ve, el enlace específico es http://sac.conatel.gob.ve/NoAuth/Ticket/Create.html. Esta herramienta fue desarrollada para facilitarles a los ciudadanos(as), usuarios de uno o más servicios de telecomunicaciones el contacto con la comisión y el registro detallado de su reclamo, denuncia o sugerencia, y de ser necesario adjuntar documentos que sustenten el mismo.

De otro lado, resulta importante citar el caso de México y Guatemala, en donde la atención de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones se deriva de un acuerdo entre el regulador y la autoridad encargada de la atención de reclamos de los consumidores en general. Asimismo, en el caso de Portugal, existe un tratamiento para los reclamos de los usuarios ante las empresas, sin embargo, ANACOM no es competente para resolver directamente conflictos de consumo entre dichos agentes. En ese sentido, en Portugal, estos casos son resueltos directamente por los tribunales o a través de medios alternativos de solución de conflictos.

Con relación a la fórmula mayoritariamente adoptada por los países que han respondido el cuestionario, es decir, aquella por la cual se ha establecido un procedimiento específico, debe indicarse que ello puede implicar un mayor beneficio para los usuarios, en la medida que dicho procedimiento recoge las características particulares del mercado de los servicios de telecomunicaciones, estableciendo reglas que se ajustan a dichas particularidades. Ello debido a que, en la mayoría de los casos, las normas que regulan el procedimiento de reclamo, son emitidas por el propio organismo regulador, que cuenta con mayor conocimiento respecto al sector que regula.

A continuación se detalla los dispositivos legales que regulan el procedimiento de reclamo de usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Cuadro N° 6

País	Dispositivo Legal	Comentario
Argentina	Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico. Ley de Defensa del Consumidor; y sus modificatorias". Proyecto Reglamento de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles.	Resolución SC Nº 10059/99. Publicada mediante el Boletín Oficial 29143 de fecha 10 de mayo de 1999. Ley 24.240. Del 13 de octubre de 1993. Resolución SC N° 12/2013; propone un modelo y establece el proceso de consulta pública y audiencias en el interior del país.
Brasil	Regimento Interno da Anatel	Aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013 (Art. 102).
Colombia	Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.	Resolución N° 3066 de 2011 de la CRC. Del 18 de mayo de 2011.
Costa Rica	Reglamento sobre el Régimen de Protección de los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones. Ley General de Telecomunicaciones.	Reglamento que desarrolla el Capítulo II, del Título II, de la Ley 8642: Ley General de Telecomunicaciones. Aprobada el 14 de mayo de 2008. Publicada en La Gaceta 125 del 30 de junio de 2008.

Cuba	Las empresas operadoras tienen diferentes procedimientos de acuerdo a su estructura, lo que se controla por parte del órgano regulador como indicador es la duración del ciclo.	
El Salvador	Ley de Telecomunicaciones y sus modificatorias.	Aprobada por Decreto Legislativo Nº 142, de fecha 6 de noviembre de 1997, publicado en el Diario Oficial Nº 218, Tomo 337, del 21 de noviembre de 1997.
España	Real Decreto 636/1993, de 17 de Diciembre, por el que se regula el sistema arbitral de consumo. ORDEN ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.	Publicado en el Boletín Oficial del Estado núm. 121, de 21 de mayo de 1993, pág. 15.400. Publicado en el Boletín Oficial del Estado número 264 de 04 de noviembre de 2003.
Guatemala	Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Memorando de Entendimiento entre la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y la Superintendencia de Telecomunicaciones.	Aprobada por Decreto Número 06-2003. Aprobado por Acuerdo Gubernativo 777-2003. Por medio de este Memorando de Entendimiento, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO ofrece la mediación de conflictos entre los usuarios y los Operadores. La Superintendencia de Telecomunicaciones es parte de la mediación por medio de personal técnico que brinda apoyo a la DIACO.
Honduras	Reglamento General de Telecomunicaciones Resolución NR004/02 Resolución AS542/02-A	Aprobada por Acuerdo N° 89/97. Publicado el 02.08.1997 y su modificatoria (Acuerdo N° 141-2002, publicado el 26.12.2002). Publicada el 04.02.2002. Publicada en 16.11.2005.
México	Ley Federal de Protección al Consumidor Convenio de Colaboración que celebran, por una parte la Comisión Federal de Telecomunicaciones y por la otra, la Procuraduría Federal del Consumidor.	Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992 Convenio de colaboración, suscrito en el año 2011 que tiene por objeto establecer los mecanismos de coordinación y colaboración para propiciar un mejor servicio a los usuarios – consumidores de telecomunicaciones; proteger más eficazmente los derechos de los consumidores; así como, reforzar la procuración de una pronta solución de las controversias que pudieran surgir entre los usuarios – consumidores y los prestadores de servicios de telecomunicaciones en toda la República Mexicana.
Panamá	Resolución Nº: JD-109: Por medio de la cual se adopta el procedimiento para atender las reclamaciones que se presenten al ente regulador, y su modificatoria Resolución Nº: JD-1302 del 31 de Marzo de 1999.	Aprobada por la Junta Directiva del Ente Regulador de los Servicios Públicos en uso de sus facultades legales, con fecha del 02 de octubre de 1997.
Paraguay	Reglamento de Quejas y Reclamos.	Resolución N° 1063/2001 de CONATEL, del 02 de noviembre de 2001.
Perú	Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y sus modificatorias.	Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD-OSIPTEL, publicada el 26 de julio de 1999.
Portugal	Decreto Ley N° 156/2005, de 15/09	Objeto de posterior alteração pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio, pela Portaria n.º 866/2009, de 13 de agosto e pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

Puerto Rico	Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales. Reglamento Núm. 8065 sobre Manejo de Disputas y Suspensión de Servicios.	Ley Núm. 33 del de 27 de junio de 1985. Competencia de la Jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.
República Dominicana	Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de Telecomunicaciones.	Resolución No. 124-05 del 25 de agosto del año 2005.
Venezuela	No existe un procedimiento establecido para la solución de reclamos entre prestadoras de servicios de telecomunicaciones y usuarios.	

2. Etapas y Plazos del Procedimiento de Reclamo de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Cuadro N° 7

Procedimiento de Reclamo de los usuarios y abonados de los Servicios de Telecomunicaciones	
Argentina	
1era Instancia	El usuario deberá presentar su reclamo ante la empresa operadora. En los supuestos de: • Cuestionamiento de la facturación, el cliente podrá reclamar hasta los sesenta (60) días corridos de la fecha de vencimiento de la misma. • Ante reportes por averías y/o interrupción del servicio, o deficiencias en la calidad del mismo, deberá ser reparado dentro de los tres (3) días hábiles. • Y en los supuestos de incumplimiento de obligaciones distintas a facturación y averías, los prestadores deben resolverlos en el plazo de quince (15) días hábiles.
2da Instancia	A partir de la respuesta de la empresa prestadora del servicio, o de la fecha del vencimiento del plazo para contestar, el cliente cuenta con treinta (30) días hábiles para cuestionar el pronunciamiento de la empresa ante la Comisión Nacional de Comunicaciones - CNC.
Brasil	
1era Instancia	En resumen, el procedimento de reclamos es el siguiente: • Anatel recibe el reclamo y lo remite a prestadora. • La prestadora tiene 5 días útiles para resolver el reclamo. Durante ese período la prestadora puede coordinar con el usuario. • Después de la respuesta, si el usuario no se encuentra conforme con la solución, puede reabrir el reclamo hasta 15 días posteriores.
2da Instancia	Sistemáticamente, de forma periódica, se analizan los reclamos, y en caso de indicios de violación de los derechos de los usuarios, ANATEL toma acción frente a la prestadora.
Colombia	

1era Instancia	• Las peticiones, quejas y recursos se presentan ante los proveedores, estos cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación, el cual se puede ampliar por quince (15) días hábiles más. • Vencido dicho plazo sin obtener respuesta, opera el silencio administrativo positivo. A partir de la aplicación del SAP, el proveedor de oficio debe materializar los efectos del Memo en un plazo de 72 horas. • Si el usuario no estuviera conforme con lo decidido, puede presentar un recurso de Reconsideración o de Apelación dentro de los 5 días hábiles.
2da Instancia	En segunda instancia resuelve la Superintendencia de Industria y Comercio SIC el cual resuelve en 15 días hábiles.
Costa Rica	
1era Instancia	• El usuario presentará su reclamación ante el operador, quien deberá brindar respuesta razonada a las reclamaciones interpuestas en un plazo de diez (10) días naturales. • En caso de que la queja sea presentada ante el operador o proveedor que no suministra directamente el servicio, éste se debe remitir el caso al operador respectivo en un plazo máximo de tres (03) días hábiles. • La acción para reclamar caduca en dos (02) meses contados desde el acaecimiento de la falta salvo hechos continuos.
2da Instancia	• La Superintendencia de Telecomunicaciones - SUTEL intervendrá en los procesos de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos de los usuarios finales, cuando haya existido resolución negativa o insuficiente del reclamo por parte del operador o proveedor. • El operador o proveedor deberá remitir a la SUTEL el expediente objeto de reclamo en un plazo máximo de tres (03) días hábiles a partir de la notificación. • La SUTEL deberá emitir la resolución final dentro de los quince (15) días hábiles posteriores de recibido el expediente.
Cuba	
1era Instancia	Cada empresa operadora cuenta con un procedimiento específico.
El Salvador	
1era Instancia	• El operador resolverá el reclamo en un plazo máximo de diez días hábiles. La notificación de la solución del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones - SIGET. • De no obtener ninguna comunicación el usuario en el plazo establecido, se considerará la solución a su favor.
2da Instancia	• Si el usuario no aceptara la solución a su reclamo propuesto por el operador podrá interponer queja ante la defensoría del consumidor. • La SIGET a requerimiento de la Defensoría del Consumidor deberá presentar informe técnico sobre el reclamo en un plazo de ocho (08) días hábiles, para ello el operador estará obligado a proporcionar a la SIGET en el plazo de tres (03) días hábiles el respaldo documentario según sea el caso.
España	

1era Instancia	En primera instancia, el usuario deberá dirigirse al departamento de atención al cliente de su operador: • En el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. • En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura. • Cuando los usuarios presenten la reclamación, el operador está obligado a facilitarle un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma. Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.
2da Instancia	• Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, podrá acudir a La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. • El plazo para acudir a esta vía es de tres meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo para responder. • La Oficina tiene un plazo para resolver de seis meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella.
Guatemala	
1era Instancia	• La Dirección de Asistencia y Ayuda al Consumidor - DIACO ofrece la mediación de conflictos entre los usuarios y los Operadores. • Asimismo, la Superintendencia de Telecomunicaciones es parte de la mediación por medio de personal técnico que apoya a la DIACO de acuerdo a un Convenio denominado "Memorando de Entendimiento" suscrito.
2da Instancia	• La queja se puede presentar ante la DIACO, por cualquier de los siguientes medios: por teléfono, por internet o personalmente, • El usuario cuenta con un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles para acreditar con documentos, su pretensión. La documentación que acredita la queja deberá de estar a nombre de la persona que la interpone.
Honduras	
1era Instancia	• Los usuarios deben presentar su reclamo ante las empresas operadoras. El operador debe resolver sobre el fondo del reclamo en el plazo de dos (2) meses, contados desde la fecha de presentación (el plazo puede ser prorrogado por un tiempo adicional que no excederá de la mitad del plazo inicialmente señalado, cuando existan razones debidamente justificadas y acreditadas ante el suscriptor o usuario).
2da Instancia	• El usuario debe presentar un escrito ante CONATEL, el cual debe contener la identificación del reclamante y del operador, así como copia de la resolución recaída y las alegaciones positivas en apoyo de su reclamo. • Dicho escrito se dará traslado al operador, para que constate en el plazo máximo de diez (10) días, con análogo contenido al escrito del reclamante, con indicación de los medios de prueba necesarios. • La resolución que en su oportunidad emita CONATEL resolviendo el reclamo presentado, al adquirir el carácter de firme, es de obligatorio cumplimiento para las partes.
México	
1era Instancia	• El procedimiento de reclamo se inicia con el reporte en el sistema virtual denominado "Verificador Ciudadano" a través del cual se recepcionan las quejas sobre los servicios de telecomunicaciones. • A partir de lo cual Comisión Federal de Telecomunicaciones -COFETEL evalúa la naturaleza de las quejas para determinar si se inicia un procedimiento de verificación que podría concluir con la imposición de una multa, y a su vez dan a conocer acciones y resoluciones hacia los proveedores. • Mientras que Procuraduría Federal de Protección al Consumidor - PROFECO da seguimiento a las quejas de los consumidores, así como analiza el caso a fin de determinar si deriva en una conciliación y/o en una multa para el proveedor.

Panamá	
Instancia ante la Empresa Operadora	Los clientes deberán presentar sus reclamos ante el prestador del servicio público regulado: • La empresa operadora cuenta con un término de hasta treinta (30) días calendario para otorgar respuesta a la reclamación. • En caso de no encontrarse satisfecho, el cliente podrá interponer una nueva queja que deberá ser respondida en el plazo de 15 días hábiles. • EL prestador contará con un plazo de 5 días hábiles para presentar al ente regulador su posición en cuanto a la reclamación y las pruebas que estime conveniente para su defensa. • Cualquiera de la partes afectadas por la decisión de la Junta Directiva del ente regulador podrá presentar dentro de los 5 días hábiles el recurso de reconsideración con lo cual se agota la vía gubernativa.
1era Instancia	• En caso de no considerarse satisfecho con la respuesta del operador, el cliente podrá acudir ante la Dirección Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos - ASEP para que conozca y resuelva, mediante resolución motivada, la reclamación promovida en contra de la prestadora. • Cabe precisar que la ASEP no cuenta con un período definido para resolver en materia de telecomunicaciones, sin embargo, se trata de atender igualmente las disconformidades en un plazo de treinta (30) días calendarios.
2da Instancia	• Contra la decisión adoptada por la Dirección Nacional de Atención al Usuario, cualquiera de las partes puede interponer recurso de reconsideración o apelación, con lo cual se agota la vía gubernativa. • Es potestad del afectado hacer uso directamente del recurso de apelación ante el Administrador General. Las resoluciones emitidas por la Autoridad, serán recurribles ante la Sala Tercera de lo Contencioso - Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.
Paraguay	
1era Instancia	El reclamo ante el operador en primera instancia, deberá efectuarse dentro del quinto día hábil siguiente de haber ocurrido el hecho generador del reclamo. En caso de ser reclamo de facturación hasta cinco días calendarios posteriores al vencimiento de la correspondiente factura, el operador tiene veinticinco (25) días hábiles para contestar al usuario
2da Instancia	El cliente si no está conforme a la contestación del operador, recurre a la CONATEL como segunda instancia. El recurso ante la CONATEL deberá ser presentado hasta cinco días hábiles después de haber recibido la notificación del prestador respecto al resultado del reclamo presentado o de no recibir contestación del operador en veinticinco (25) días hábiles.
Perú	
1era Instancia	La empresa operadora realizará el trámite en primera instancia bajo los siguientes plazos: • Dependiendo de la materia, deberá responder el reclamo en un plazo máximo que varía entre cuatro (04) y treinta (30) días útiles • El abonado o usuario cuenta con quince (15) días útiles para presentar el recurso de apelación ante la disconformidad con la respuesta de la empresa operadora.
2da Instancia	La apelación será analizada por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos a Usuarios – TRASU, instancia administrativa final que, dependiendo de la materia, cuenta con un plazo que varía entre quince (15) y treinta (30) días útiles para emitir pronunciamiento final.
Portugal	
Instancia Única	• La hoja de reclamación inicial es enviada por la empresa operadora a la Autoridad Nacional de Comunicaciones - ANACOM en el plazo de diez (10) días hábiles. • ANACOM, analiza la queja y lleva un registro de todas las quejas que recibe. Por ley, ANACOM directamente no puede resolver conflictos de consumo entre los usuarios y operadores. Por ejemplo, no puede, por regla general, exigir al operador que pagara ningún tipo de compensación por las pérdidas. • ANACOM contribuye a la protección de los intereses de los consumidores mediante la regulación y la supervisión de los operadores en el sector, por lo que la tramitación de las

	denuncias es un importante barómetro de su actividad reguladora.
Puerto Rico	
1era Fase	• El procedimiento en la que se objeta una factura o un servicio, se dispone de un plazo de veinte (20) días calendarios para objetar la factura. • La empresa deberá responder la objeción en un plazo de veinte (20) días calendario. • Si el resultado fuera negativo o si el cliente no está de acuerdo pasará a la Segunda Fase.
2da Fase	• El recurso de Reconsideración deberá ser presentada dentro de los veinte (20) días calendarios. • La respuesta le será notificada dentro de los veinte (20) días calendario siguientes. • Asimismo, el recurso de revisión será presentada en el plazo de treinta (30) días calendario.
3era Fase	La decisión final la tomará la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones y concluye el procedimiento en esa vía.
República Dominicana	
1era Instancia	• El usuario dispone de cuarenta y cinco (45) días calendario para iniciar su reclamación ante la prestadora del servicio, • El operador cuenta con treinta (30) días cal. para dar respuesta por escrito en los casos de facturación y veinte (20) días calendarios en los demás casos. • En caso no recibiera respuesta o si no le satisface, el usuario dispone de veinte (20) días calendario para formalizar su reclamación ante el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones – INDOTEL.
2da Instancia	• El INDOTEL notificará a la prestadora en cinco (05) días calendario y ésta tendrá diez (10) días calendario para remitir respuesta a INDOTEL. • El INDOTEL dará a conocer la respuesta al usuario en tres (03) días calendarios. • El usuario contará con cinco (05) días cal. para decidir si desistirá del caso, entrará en el proceso de conciliación o enviará su caso a la Secretaría de los Cuerpos Colegiados quienes se pronunciarán en última instancia administrativa.
Venezuela	
Instancia Única	• No existe un procedimiento establecido para la solución de reclamos entre empresas y usuarios. • No obstante, el usuario puede presentar su reclamo ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL, siempre que previamente haya presentado el reclamo ante la empresa operadora.

En lo que concierne a las etapas del procedimiento de reclamo de usuarios de servicios de telecomunicaciones, como puede advertirse del Cuadro N° 7, mayoritariamente, la regulación de los países evaluados, ha establecido que la primera instancia está a cargo de la misma empresa operadora, mientras que la segunda instancia corresponde a una entidad de la administración pública, que puede ser, como en la mayoría de casos, la entidad específica de protección de derechos de usuarios de telecomunicaciones, o, la autoridad de protección de derechos de consumidores en general.

En el caso específico de México y Guatemala, donde los reclamos son resueltos por la autoridad de protección a consumidores en general en convenio con el regulador, dichos reclamos se presentan directamente ante la administración pública sin existir una etapa previa ante las empresas operadoras.

En atención a lo anterior, a efectos de determinar el esquema más adecuado de cara al usuario, es importante considerar que en el caso de una instancia en la propia operadora, plantea la posibilidad que ésta misma reconsidere sus actos, a efectos de lograr una solución inmediata en caso, por ejemplo, se haya incurrido en error o por simples criterios comerciales de fidelización. Esta posibilidad, si bien puede presentarse en el caso de un procedimiento íntegramente tramitado por el regulador, puede perder inmediatez, lo cual resulta relevante para los usuarios que buscan una prestación continua del servicio,

No obstante, es importante tener en consideración que a efectos que el trámite ante la empresa operadora no se convierta en una traba innecesaria, deben plantearse mecanismos que desincentiven conductas inadecuadas, como un régimen de infracciones y sanciones que penalice las mismas.

En cuanto a los plazos de los distintos procedimientos, debe indicarse que el plazo menor para la respuesta de primera instancia es de cuatro (04) días hábiles. Asimismo, el plazo mayor es dos (2) meses, equivalentes a cuarentaicuatro (44) días hábiles[24]. Los plazos en segunda instancia, varían entre quince (15) días hábiles, veinte (20) días calendario y veinticinco (25) y treinta (30) días hábiles.

Sobre el particular, resulta necesario realizar una revisión permanente de los referidos plazos, con la finalidad de garantizar adecuadamente la atención oportuna de los reclamos de los usuarios. Asimismo, también es importante disponer reglas adicionales que permitan un remedio inmediato al problema planteado por el usuario. Así por ejemplo, es preciso establecer o fortalecer las disposiciones que permitan la suspensión de la ejecución de los actos que se están reclamando.

[24] Estimando que un (1) mes corresponde a 22 días hábiles.

3. Etapa Previa de Solución de Conflictos

Sobre el particular, debemos mencionar que varios países consultados han señalado que cuentan dentro de su normativa, con mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como la conciliación y el arbitraje. Sin embargo, de acuerdo a la información remitida, no se puede sostener categóricamente que, en todos los casos, éstos constituyen una etapa previa necesaria para el inicio del procedimiento de reclamo.

El único país que ha señalado expresamente a la conciliación como una "fase del proceso de reclamación" es República Dominicana. En el caso de otros países que han señalado contar con mecanismos alternativos de solución de conflictos, puede advertirse que el mismo sería una instancia paralela y distinta a los procedimientos de reclamo.

Cabe indicar que, respecto a la entidad encargada de realizar la mediación, conciliación o arbitraje, en algunos casos es la propia entidad reguladora y, en otros, la autoridad de protección de derechos de consumidores en general.

Además, debemos mencionar que en el caso de Portugal, dado que no existe procedimiento de reclamo en la vía administrativa, los medios alternativos de conflictos, constituyen una opción adicional a los tribunales jurisdiccionales. A continuación, presentamos un cuadro que condensa la información brindada por los países que han respondido el cuestionario respecto al presente tema.

Cuadro N° 8

Procedimientos Alternativos de Solución de Conflictos	
Argentina	La Ley de Defensa del Consumidor en su artículo 59° establece la creación de tribunales arbitrales para la resolución de controversias que se susciten con motivo de lo previsto en la ley. El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, tiene como características: • Voluntariedad: tiene origen en la autonomía de la voluntad de las partes, quienes eligen el arbitraje para la solución de sus controversias, • Convencionalidad: la jurisdicción Arbitral nace de la voluntad de las partes, quienes convienen o acuerdan someterse a dicha jurisdicción limitada al caso planteado; • Obligatoriedad: el pronunciamiento dictado por las personas a quienes encomendó esta función es vinculante y obligatorio para las partes; • Celeridad: el trámite común tiene un máximo de 120 días hábiles de duración, y no supone el planteo de multas; y • Gratuidad: no es necesario el patrocinio letrado para iniciar el trámite, ni el pago de tasas ni impuestos.

Brasil	En el plano administrativo, no hay previsión normativa formal de mediación, conciliación y arbitraje para conflictos entre los usuarios y las prestadoras. Sin embargo, ANATEL por medio del "sistema Focus" busca incentivar la comprensión previa entre las empresas y los usuarios.
Colombia	No se cuenta con procedimientos alternativos de solución de conflictos de manera previa al inicio de un procedimiento de reclamo
Costa Rica	Existe un procedimiento de conciliación el cual se encuentra regulado y bajo la competencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y se tramita a través de la presentación de la reclamación ante la ventanilla única de la SUTEL, la misma que verificará que se cumplan con todos los requisitos formales establecidos. Aceptada la reclamación, se continua con el procedimiento conciliatorio, el cual consta de las siguiente etapas o fases: • Negociación Previa. • Verificación. • Análisis de conciabilidad. • Audiencia de Conciliación: Puede darse un "Acuerdo Conciliatorio" entre las partes, o un Acuerdo parcial, o las partes no alcanzan acuerdo alguno. • Informe de cierre de reclamo por acuerdo conciliatorio, o el funcionario conciliador realiza el documento denominado "Traslado a procedimiento administrativo por no acuerdo conciliatorio".
Cuba	No existe un procedimiento alternativo previo de solución de conflictos.
El Salvador	La Ley de Protección al Consumidor establece en su Capítulo II arts. 108 – 120, medios alternos de solución de conflictos, así como el procedimiento a seguir, el cual está a cargo del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor. La utilización del mismo es gratuita. **Conciliación** *"Art. 111.- La Conciliación procederá cuando exista petición expresa del consumidor para proceder directamente a ello o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio las partes no soliciten la mediación o el arbitraje. Para tal fin, se citará a conciliación hasta por segunda vez al supuesto responsable del hecho denunciado."* La Defensoría dentro de los cinco días siguientes designa a un funcionario para que actúe como conciliador y cita a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, quienes pueden hacerlo personalmente o por medio de apoderado con facultad expresa para conciliar, haciéndose constar en acta el resultado de la misma. En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva. El arreglo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor, no significa aceptación de responsabilidad administrativa de aquél. **Acuerdos con Centros de Mediación y Arbitraje** *"Art. 118.- Para realizar la mediación y arbitraje, la Defensoría también podrá celebrar convenios con otras entidades públicas y universidades que tengan Centros de Mediación y Arbitraje, quienes deberán cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en esta ley y su reglamento."* **Arbitraje** *"Art. 119.- Si no se lograre resolver el conflicto por medio de la conciliación o la mediación, se propondrá a los interesados en el asunto, que el conflicto sea sometido a Arbitraje, el cual se desarrollará de acuerdo al procedimiento establecido en la presente ley y su reglamento, el cual podrá ser modificado por las partes de común acuerdo, siempre que se respeten los principios de igualdad, audiencia, contradicción y debido proceso.* *En los casos de arbitraje en materia relacionada con derechos de los consumidores, no tendrán aplicación las normas contenidas en la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, salvo en forma supletoria para lo no dispuesto expresamente en la presente ley.* *La Defensoría podrá implementar sistemas generales y voluntarios de adhesión de proveedores al arbitraje de consumo, para lo cual se requerirá la expresión de su voluntad por medio de ofertas públicas o por declaraciones de sometimiento depositadas en la Defensoría, en los que conste de manera inequívoca la voluntad del proveedor de someter sus controversias en materia de consumo, al arbitraje regulado en la presente ley y previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento.*

	La Defensoría podrá crear administrativamente sistemas de incentivos para los proveedores que se adhieran de manera general al arbitraje de consumo. " **Tipos de Arbitraje** *"Art. 120.- Las materias sometidas al proceso arbitral se podrán resolver por medio de arbitraje basado en equidad, arbitraje técnico o arbitraje de derecho.* *Para los efectos de aplicación de esta ley se deberá entender por:* *a) Arbitraje en equidad: llamado también de amigables componedores, es aquel en que los árbitros proceden con entera libertad, deciden según sea más conveniente al interés de las partes, sin atender más que a su conciencia, la verdad y la buena fe;* *b) Arbitraje Técnico: es aquel cuando los árbitros pronuncian su fallo en razón de sus específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio; y* *c) Arbitraje de derecho: es aquel en el cual los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente.* *Se iniciará el procedimiento arbitral si el proveedor y el consumidor así lo acuerdan, sin necesidad de procedimiento de conciliación o mediación previo.* *En el caso que el consumidor o el proveedor hayan solicitado el procedimiento arbitral, la Defensoría deberá cumplir el procedimiento establecido (…).* *También procederá el arbitraje si las partes han aceptado someterse a este procedimiento en la etapa de conciliación o mediación o si así lo hubieran convenido en el contrato o en cláusula compromisoria al mismo. (…)* *El arbitraje será gratuito para las partes, salvo que estas decidan contratar árbitros por su cuenta, en cuyo caso asumirán el costo de los mismos."*
España	El procedimiento de reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones no es previo a ningún otro. Sólo sería previo a los Tribunales, ya que la resolución que pone fin al procedimiento puede recurrirse en vía Judicial.
Guatemala	Existe la mediación entre las partes por medio de la Dirección de Asistencia y Ayuda al Consumidor y la Superintendencia de Telecomunicaciones – SIT -, y por otro lado los Operadores.
Honduras	La Ley de Telecomunicaciones establece en su Artículo 240 que: *"Los reclamos que se presentan ante CONATEL, podrán dirimirse en las siguientes vías:* • *Vía Administrativa, a cargo de CONATEL, de conformidad al presente reglamento y al específico de Protección a Usuarios.* • *Vía de Protección Contractual, otorgando a CONATEL las potestades necesarias para anular o modificar las cláusulas en los contratos de adhesión que violenten las disposiciones legales vigente, y,* • *Vía Arbitral de Consumo, en la forma que se establezca reglamentariamente."*
México	Para evitar que un proveedor abuse de los consumidores, PROFECO establece una política de solución de las diferencias entre consumidores y proveedores, mediante dos procedimientos: • Procedimiento conciliatorio. Se realiza a partir de la presentación de una queja; PROFECO exige que el proveedor se reúna con el consumidor en una delegación para llegar a un acuerdo que satisfaga su inconformidad. • Procedimiento arbitral. PROFECO funge como árbitro imparcial para resolver el conflicto según considere más conveniente. Tanto el consumidor como el proveedor deben estar de acuerdo en someterse al procedimiento y aceptar la resolución del árbitro.
Panamá	No existe un procedimiento alternativo de solución de conflictos entre usuarios y empresas operadoras.
Paraguay	No existe un procedimiento alternativo de solución de conflictos entre usuarios y empresas operadoras.
Perú	No se regula una etapa previa, no obstante la Directiva de Reclamos señala que en cualquier estado del procedimiento anterior a la notificación de la resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU - las partes puedan conciliar sobre el objeto del reclamo, someterlo a arbitraje o arribar a una transacción.

Portugal	La resolución alternativa de conflictos se lleva a cabo fuera de los tribunales y es una manera fácil, rápida y de menor costo, con las mismas garantías de seguridad. Los operadores de comunicaciones están obligados a aceptar este tipo de solución de conflictos[25]. Los Centros para el Arbitraje de Disputas: Las asociaciones de consumidores son organizaciones privadas, sin fines de lucro, que tienen como objetivo contribuir a la resolución de conflictos de los consumidores de forma segura y rápida a través de medios tales como la mediación, la conciliación y el arbitraje. El tiempo medio de resolución de un proceso es de 2 a3 meses y el uso de este medio de resolución de conflictos es por lo general libre. Los Juzgados de Paz: Un proceso toma, en promedio, alrededor de dos meses, hasta la decisión final. Asimismo, la apelación a los jueces de paz está sujeta al pago de € 70, que puede ser compartido entre las partes. Esta cantidad se reduce a 50 € si las partes llegan a un acuerdo durante la mediación. El Centro de Arbitraje en materia de consumo o juez de paz, pueden ordenar al operador resolver el problema e incluso disponer una compensación económica. Las decisiones de estos órganos tienen el mismo valor de una sentencia judicial y, en caso de falla, se puede pedir su ejecución ante los tribunales.
Puerto Rico	Los procedimientos alternativos de solución de conflictos se encuentran regulados en: • Reglamento N°7848: Reglamento de Práctica y Procedimiento Generales. • Reglamento N° 5686: Reglamento de Procedimientos de Negociación, Arbitraje y Aprobación de Acuerdos.
República Dominicana	El Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, establece en su artículo 21° el procedimiento de conciliación. En esta fase conciliatoria, se busca que las partes intenten llegar a una solución amistosa de sus diferencias; en caso contrario, los Cuerpos Colegiados - organismos facultados legalmente, en virtud del artículo 79 de la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98 - tomarán conocimiento de dichos reclamos.
Venezuela	No se encuentra establecida una etapa previa de solución de conflictos.

Como puede advertirse de la información del Cuadro N° 8, los medios alternativos de solución de conflictos cobran mayor importancia en los países en los que no existe un procedimiento administrativo específico, siendo la otra opción, recurrir a los tribunales. Sin embargo, en los países en los que una autoridad administrativa es la que resuelve en última instancia los reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, exigir por ejemplo, conciliación previa, podría en algunos casos dilatar innecesariamente el procedimiento.

Sin perjuicio de lo anterior, contar con la posibilidad de recurrir a dichos mecanismos alternativos en cualquier estado del procedimiento, resulta de gran importancia, siempre y cuando las partes, especialmente el usuario, se encuentre de acuerdo con ello.

[25] Por poder ser útil, assinalamos que o diploma que determina a arbitragem necessária nos serviços públicos essenciais é a Lei n.º 6/2011, de 10 de março.

4. Notificación Electrónica de Resoluciones Administrativas

En cuanto a los países consultados, es preciso señalar que existen algunos que han establecido la posibilidad de notificar resoluciones por vía electrónica, siendo que en algunos casos, la misma constituye un mecanismo adicional, el cual no reemplazaría a la notificación personal y, en otros, siempre que el usuario lo solicite, se excluye la notificación personal.

A continuación se detalla lo dispuesto por los distintos países en cuanto a la posibilidad de notificar electrónicamente las resoluciones administrativas correspondientes a los reclamos del servicio de telecomunicaciones.

Cuadro N° 9

País	Notificaciones electrónicas
Argentina	Las empresas prestadoras tienen habilitada esa facilidad; sin embargo, el regulador no cuenta con esta alternativa de notificación.
Brasil	Anatel a través de mensajes electrónicos informan sobre la solución de las prestadoras, a los usuarios que registraron sus demandas por Internet en Anatel. En cuanto a las prestadoras, la normativa del Servicio Móvil Personal (celular) prevé que estas deben responder los reclamos, las solicitudes de servicio, los pedidos de rescisión o pedidos de información de la misma, a través del mismo mecanismo adoptado por el usuario. Así, si el usuario realizó su reclamo por mensaje electrónico, la prestadora debe responder por este mes mismo medio. La normativa de Protección y Defensa de los Derechos de los Subscriptores de los Servicios de Televisión prevé la misma reciprocidad, sin embargo se excluye el pedido de cancelación del servicio. La notificación por mensaje electrónico es exclusiva y por lo tanto, excluyente de las demás. La comprobación de la correcta notificación de los usuarios es responsabilidad de las prestadoras, quienes deben demostrarlo, recae sobre ellas cualquier responsabilidad en cuanto a la exigencia de notificación.
Colombia	El régimen de protección de los derechos de los usuarios vigente contempla la notificación electrónica en el artículo 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011.
Costa Rica	El reclamante debe señalar el lugar para recibir notificaciones, ya sea lugar físico, fax, apartado postal, correo electrónico o mediante publicación en el Diario Oficial la Gaceta.
Cuba	En el caso de Cuba las Direcciones o Departamentos de Protección al Consumidor de los operadores notifican electrónicamente a la dirección encargada dentro del Ministerio los casos resueltos y casos pendientes por quejas de usuarios.
El Salvador	El operador puede notificar electrónicamente si el usuario así lo solicita, pero esta es adicional a la personal.
España	Sí, se realiza a través del Registro electrónico del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
Guatemala	Si, en los casos de telecomunicaciones es realizada por la Dirección de Asistencia y Ayuda al Consumidor –DIACO.

Honduras	No precisan respuesta.
México	No precisan respuesta.
Panamá	No se cuenta con esa posibilidad.
Paraguay	No se cuenta con esa posibilidad.
Perú	Actualmente no es posible la notificación vía electrónica.
Portugal	En cuanto a la comunicación de los análisis realizados por la ANACOM a las quejas planteadas por los usuarios, tiende a utilizar en su respuesta el medio que se utiliza para dirigir la petición del usuario.
Puerto Rico	Sí. La Oficina de Analistas de Querellas y Servicio al Cliente de la Junta es el departamento encargado de llevar a cabo esta labor.
República Dominicana	A nivel general del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones – INDOTEL - se cuenta con la capacidad de utilizar la vía electrónica para tales fines.
Venezuela	La notificación electrónica habitualmente se emplea sólo entre el ente regulador - analista - y el operador, y suele ser excluyente a la notificación personal al usuario por parte del operador y del ente regulador.

Como puede advertirse de la información contenida en el Cuadro N° 9, países que han regulado la notificación electrónica en ambas instancias son Brasil, Colombia, Puerto Rico, República Dominicana, Costa Rica y España. En el caso específico Costa Rica, se ha especificado que es deber del Regulador realizar la primera notificación con carácter personal, no así las siguientes, incluyendo la que resuelva la reclamación.

En Colombia, la notificación electrónica constituye un mecanismo alternativo de notificación, el cual puede ser utilizado siempre y cuando el usuario esté de acuerdo con ello.

Un caso particular lo constituye Argentina, país en el que se ha regulado la notificación electrónica sólo para las resoluciones emitidas por las empresas operadoras, siendo que el organismo regulador no cuenta con esa facultad. Paraguay, Panamá, Perú y Cuba no cuentan con el mecanismo de notificación electrónica para ninguna de las fases del procedimiento de reclamo, mientras que México no ha especificado en sus respuestas si existe regulación en ese sentido.

Es preciso señalar que la notificación electrónica constituye un mecanismo que contribuye a la economía y celeridad procesal en cuanto al trámite de los procedimientos de reclamo, permitiendo además el ahorro de los costos que implica realizar la notificación personal. Cabe indicar que la agilidad en la notificación de resoluciones, también se traduce en un beneficio para el usuario, dado que le permitirá conocer el resultado de su reclamo en menor tiempo, lo cual ayudará a tomar una decisión respecto al trámite del mismo. Así por ejemplo, si el usuario cuenta con un plazo para impugnar la resolución de primera instancia, podrá ejercitar el derecho a interponer el referido recurso, sin que el procedimiento se dilate más de lo necesario.

No obstante lo anterior, es preciso señalar que el efectivo funcionamiento de un esquema de notificación electrónica, no solamente pasa por habilitar dicha posibilidad en la normativa de cada país, sino que además debe garantizarse en todo momento la autenticidad e integridad de la información a ser notificada, lo cual puede lograrse a través por ejemplo de una firma digital. Asimismo, otro aspecto que debe garantizarse es que si por alguna razón no es posible la notificación electrónica (v. g. porque el buzón está lleno), debe realizarse necesariamente la notificación personal u otra que no genere indefensión a los administrados.

Conclusiones y Recomendaciones:

- La regulación de la mayoría de países, que han respondido el cuestionario, ha establecido que la primera instancia está a cargo de la misma empresa operadora, mientras que la segunda instancia corresponde a una entidad de la administración pública, que puede ser, la entidad específica de protección de derechos de usuarios, o, la autoridad de protección de derechos de consumidores en general.

- En ese sentido, corresponde evaluar si el esquema más adecuado es el antes mencionado, o, como en el caso de algunos países, establecer tanto la primera como la segunda instancia en el organismo regulador, dado que podría resultar más expeditivo de cara al usuario.

- En cuanto a la implementación de mecanismos alternativos de solución conflictos, es preciso señalar que si bien la mayoría de países cuenta con la posibilidad de recurrir a los mismos en cualquier momento, normalmente no constituyen una etapa obligatoria antes de iniciar un procedimiento de reclamo.

- Los medios alternativos de conflictos cobran mayor importancia en los países en los que no existe un procedimiento administrativo específico, siendo la otra opción, recurrir a los tribunales. Sin embargo, en los países en los que una autoridad administrativa es la que resuelve en última instancia los reclamos de los usuarios de los

servicios de telecomunicaciones, exigir por ejemplo, conciliación previa, podría en algunos casos dilatar innecesariamente el procedimiento.

- Sin perjuicio de lo anterior, resulta importante contar con la posibilidad de recurrir a dichos mecanismos alternativos en cualquier estado del procedimiento, siendo las partes las llamadas a decidir voluntariamente su concurrencia.

- En cuanto a la notificación electrónica, ésta constituye un mecanismo que contribuye a la economía y celeridad procesal en el trámite de los procedimientos de reclamo, lo cual redunda en beneficio de los usuarios. Sin embargo, el efectivo funcionamiento de un esquema de notificación electrónica, pasa también por garantizar la autenticidad e integridad de la información a ser notificada, lo cual puede lograrse, por ejemplo, a través de una firma digital.

Tema IV

Regulación en Materia de Equipos Terminales

Con relación a la regulación de los equipos terminales necesarios para la prestación de servicios de telecomunicaciones se realizaron preguntas referidas a (i) el organismo encargado de conocer y resolver los problemas con los equipos terminales que pueden ser materia de reclamo; (ii) el tipo de casos que pueden ser materia de reclamo por problemas con dichos equipos; y, (iii) si existen facultades para intervenir en las condiciones técnicas y/o económicas de los equipos terminales que los operadores ofrecen al público.

1. Organismo Encargado de Conocer y Resolver los Problemas con los Equipos Terminales que pueden ser Materia de Reclamo

En la gran mayoría de países que han respondido el cuestionario, se ha otorgado la facultad de resolver problemas con equipos terminales al organismo encargado de resolver problemas de consumidores en general, siendo que en los casos en los cuales se ha otorgado alguna competencia a las agencias que se encargan de la protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones, se ha especificado expresamente que dicha competencia únicamente operará cuando el problema con el equipo terminal se encuentre relacionado con la prestación misma del servicio de telecomunicaciones.

A continuación, se detallan los organismos encargados de la atención de reclamos en materia de equipos terminales en cada país que ha respondido el cuestionario:

Cuadro N° 10

País	Entidad que conoce y resuelve reclamos de usuarios por equipos terminales	Materias por problemas con equipos terminales
Argentina	Subsecretaría de Defensa del Consumidor	Reclamos por equipos terminales.
Brasil	Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON.	Los reclamos de usuarios relacionados a los equipos terminales de telecomunicaciones son resueltas en los “Procons” (municipales o provinciales), que son órganos que tienen por finalidad recibir reclamos, promover la mediación, abrir procesos y, de ser el caso, multar a las empresas que hayan perjudicado el derecho del consumidor. Cualquier reclamo sobre mal funcionamiento de los aparatos debe ser resuelto con el proveedor o con el comerciante y, si no se tiene éxito, de debe ir a los órganos de defensa del consumidor. Cualquier tipo de aparato comercializado en el mercado está sujeto a las reglas del Código de Defensa del Consumidor.
Colombia	Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)	Reclamos relacionados a garantía de equipos terminales. Queja relacionada con el funcionamiento de un equipo adquirido a través de un proveedor.
Costa Rica	Dirección de Apoyo al Consumidor – Ministerio de Economía, Industria y Comercio	Reclamos por equipos terminales (v. g. garantías).

Cuba	Ministerio de Comercio Interior Ministerio de Comunicaciones	Reclamos por equipos en general. Reclamos por equipos relacionados a la prestación del servicio.
El Salvador	Defensoría del Consumidor	Reclamos relacionados al equipo terminal y/o a la prestación del servicio. SIGET sólo emite un informe técnico a favor de la Defensoría del Consumidor.
España	Instituto Nacional de Consumo – INC y Normativa de las Comunidades Autónomas.	Problemas por equipos terminales en general.
Guatemala	Dirección de Asistencia y Ayuda al Consumidor (DIACO) Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT).	Problemas por equipos terminales. Conjuntamente en virtud a su Memorando de Entendimiento.
Honduras	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)	No precisa.
México	Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO)	Reclamos por equipos terminales en general.
Panamá	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP)	Reclamos por equipos terminales en general. Reclamos por equipos terminales relacionados a la prestación del servicio.
Paraguay	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)	Reclamos relacionados a la prestación del servicio. (v. g. bloqueo de equipo terminal).
Perú	Instituto Nacional de Defensa del Consumidor y Propiedad Intelectual (INDECOPI)	Reclamos por equipos terminales (v.g. garantía, equipos defectuosos, servicio de reparación)
Portugal	Dirección General de Consumo. Medios Alternativos.	No precisa
Puerto Rico	Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)	Reclamos por equipos terminales. (v. g. garantías de equipos y accesorios, velocidad y garantías del internet).
República Dominicana	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)	Reclamos por equipos terminales (por ejemplo: garantía de las empresas operadoras).
Venezuela	Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS) Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)	Reclamos por equipos terminales en general Reclamos por equipos terminales relacionados a la prestación del servicio.

Como se advierte de la información contenida en el Cuadro N° 10, tal como habíamos señalado, la mayoría de países trata los problemas de usuarios relativos a equipos terminales fuera de las normas del sector, resultándoles aplicables a dichos problemas, las normas de protección al consumidor, en el entendido que es un bien distinto al servicio de telecomunicaciones, el cual incluso puede ser adquirido a terceros.

No obstante ello, existen algunos países en los cuales se faculta al organismo de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, a conocer determinados problemas con equipos terminales, cuando los mismos se encuentran relacionados a la prestación del servicio o cuando dichos equipos han sido adquiridos a una empresa operadora de servicios de telecomunicaciones.

Con relación a ello, corresponde evaluar el esquema actual en la gran mayoría de países, en los cuales los problemas del usuario de servicios de telecomunicaciones, tienen un tratamiento dual, siendo que en algunos casos resolverá el problema el organismo de protección a usuarios de telecomunicaciones y, en otros, la entidad de protección a consumidores en general.

Cabe indicar que dicho tratamiento dual puede generar mayor confusión en los usuarios, a los cuales incluso se les dificulta identificar plenamente la naturaleza del problema, dado que normalmente no cuentan con el conocimiento suficiente para ello. Dicha situación puede llevarlos a iniciar un procedimiento ante una entidad, debiendo corresponder un procedimiento distinto, lo cual agravaría su situación.

En ese sentido, tener en consideración el tratamiento de algunos países que permiten que los problemas de equipos también sean conocidos por la entidad de protección a usuarios, podría resultan más beneficioso para los usuarios, constituyendo una práctica que garantiza una mejor protección de sus derechos.

2. Tipos de Casos que Pueden ser Materia de Reclamo por Problemas con Equipos Terminales

Como puede advertirse de la información contenida en el Cuadro N° 10, muchos de los países, que han respondido el cuestionario, no han especificado con mayor detalle las materias que pueden ser reclamadas cuando la entidad competente es una distinta a la autoridad específica de protección de usuarios de telecomunicaciones, limitándose a indicar que dichas materias se encuentran referidas a aspectos como garantías de equipos o equipos defectuosos.

De otro lado, en lo que concierne a los países respecto de los cuales se ha señalado la autoridad específica de protección de derechos de usuarios de servicios de telecomunicaciones es competente para conocer los problemas relacionados con equipos terminales, se ha indicado que dichos casos deben estar asociados a la prestación misma del servicio.

3. Facultades para Intervenir en las Condiciones Técnicas y/o Económicas de Equipos Terminales

Respecto a la consulta de si existe una regulación más allá de la homologación de equipos que faculte a intervenir en las condiciones técnicas y/o económicas, la mayoría de países, que han respondido el cuestionario, ha contestado afirmativamente, mientras que un tercio ha señalado que no existen dichas facultades. Entre estos últimos podemos encontrar a Honduras, México, Panamá, Paraguay, Argentina y El Salvador.

En el caso de Venezuela, se ha señalado que no se regulan las condiciones económicas, sin embargo, respecto a las condiciones técnicas, si bien actualmente no se hace, podría establecerse regulación, incluso con la finalidad de bloquear algunas funcionalidades de los equipos, si el uso de las mismas causaran perjuicios a la integridad y calidad de las redes de telecomunicaciones, del espectro radioeléctrico o a la seguridad de los usuarios, operadores y terceros.

De otro lado, entre los países que han respondido afirmativamente a esta consulta, Puerto Rico y Cuba no han especificado los casos en los cuales se intervienen las condiciones técnicas o económicas correspondientes a equipos terminales.

Entre los países que si han especificado algunos de los supuestos en los que se presenta la referida intervención, podemos mencionar lo siguiente:

Colombia ha señalado que se han adoptado medidas de carácter técnico sobre los equipos terminales móviles con la finalidad de mitigar el hurto de equipos. República Dominicana hizo referencia al bloqueo del equipo por subsidio y a la regulación de su desbloqueo.

Costa Rica ha hecho referencia a la obligación de llevar un registro de los números de serie e identificadores internacionales de equipos móviles (IMEI), asociados con la marca, modelo, versión de hardware, software/firmware y sistema operativo, de todos los terminales de telecomunicaciones móviles que se conecten a las redes de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles. Asimismo, se ha hecho mención a la prohibición respecto a que los terminales móviles no deben requerir códigos especiales de desbloqueo o modificaciones en el hardware o software (o firmware) para que estos puedan ser totalmente operables con sus funcionalidades y aplicaciones en las redes de otros operadores y proveedores.

Portugal ha hecho referencia a las facultades de supervisión que se le atribuyen al regulador, ANACOM, junto con otras entidades, sobre el establecimiento de un sistema de libre circulación, comercialización y puesta en servicio en el territorio de los equipos radioeléctricos y equipos terminales de telecomunicación. Asimismo, respecto a los aspectos económicos ha destacado el desbloqueo de equipos para el acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas, la terminación del contrato durante el período forzoso, la garantía de los derechos de los usuarios en las comunicaciones electrónicas y la promoción de una mayor competencia en el sector. A su vez, España ha hecho referencia a la posibilidad de regular aspectos como el Sim Lock.

Conclusiones y Recomendaciones:

- En la gran mayoría de países que han respondido el cuestionario, se ha otorgado la facultad de resolver problemas con equipos terminales al organismo encargado de resolver problemas de consumidores en general, siendo que en los casos en los cuales se ha otorgado alguna competencia a las agencias que se encargan de la protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones, se ha especificado expresamente que dicha competencia únicamente operará cuando el problema con el equipo terminal se encuentre relacionado con la prestación misma del servicio de telecomunicaciones.

- En ese sentido, corresponde evaluar si el esquema más adecuado es el antes mencionado, o, como en el caso de algunos países, establecer tanto la primera como la segunda instancia en el organismo regulador, dado que podría resultar más expeditivo de cara al usuario.

- Adicionalmente, al analizar esta última alternativa, debe ponerse especial énfasis en las materias reclamables que resultarían ser atendidas por el organismo de protección a usuarios, dado que existen casos en los que no se ameritaría su intervención, por ejemplo ante la comercialización de equipos por empresas sin vinculación alguna con los operadores.

Tema V

Regulación de Contratos de Servicios de Telecomunicaciones

No en todos los países que han respondido el cuestionario, se ha abordado de la misma manera el tema de los contratos utilizados para la adquisición del servicio de telecomunicaciones. En algunos casos no se ha establecido una regulación específica, indicándose sólo que los referidos contratos deben ajustarse a lo dispuesto en la normativa sectorial respectiva. En otros casos sí se ha establecido normativa específica respecto al contenido de los contratos de abonado. Finalmente, es preciso señalar que en algunos casos, la regulación de contratos incluye la aprobación previa de los mismos.

Como hemos visto en los acápites anteriores, en los distintos países que cuentan con representación en REGULATEL se han establecido, mayoritariamente, reglas de protección a usuarios y, especialmente, reglas de protección a consumidores en general. En el caso de ambos tipos de normas, éstas contienen disposiciones que las empresas operadoras deben cumplir al elaborar sus modelos de contrato.

Así por ejemplo, comúnmente, las normas de protección al consumidor establecen las disposiciones que no pueden incluirse en un contrato de consumo, por considerarse abusivas. Asimismo, en el caso de las normas de protección al consumidor, se establecen cláusulas tipo o llamadas cláusulas generales de contratación.

De manera general, podemos indicar que existen dos grandes mecanismos para garantizar que el contenido de los contratos de servicios de telecomunicaciones se ajuste a lo dispuesto en las respectivas normas de cada país. El primero, consiste en indicar de manera general las obligaciones y prohibiciones a ser incluidas en el respectivo modelo de contrato, dejando la verificación de su conformidad con la normativa para una fiscalización *ex post*. El segundo mecanismo, plantea la revisión previa de cada modelo de contrato propuesto por las empresas operadoras, a efectos que antes de su utilización, se verifique su conformidad con las normas que resulten exigibles.

A continuación, presentamos un cuadro que muestra los países que han establecido regulación específica sobre contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones, indicando si se ha establecido la revisión previa de los contratos o no.

Cuadro N° 11

País	Norma	Evaluación Previa
Argentina	Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico. Reglamento General para los Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles. Ley de Defensa del Consumidor.	No hay evaluación previa. Se exige que los contratos no contengan cláusulas contrarias a la normativa en mención.
Brasil	No hay normativa específica sobre los contratos con los usuarios, las reglas están previstas en las normativas de los servicios. Cada servicio tiene su reglamento específico. La regla para la elaboración de los contratos depende de lo establecido en las cláusulas. Sin embargo, todas las normativas que protegen los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones contienen cláusulas mínimas o exigencias a ser observadas.	Los contratos de adhesión en la telefonía fija y los planes alternativos de las prestadoras con Poder de Mercado Significativo (PMS) tienen que pasar por la aprobación de ANATEL. Los contratos y planes de las empresas sin PMS no necesitan ser homologados por ANATEL. En la telefonía móvil, la obligación de homologación se refiere específicamente a los planes del servicio móvil personal y no a los contratos. No se exige la aprobación previa por parte de ANATEL para el Servicio comunicacional Multimedia y del Servicio de Televisión.
Colombia	Título I, Capítulos I y II del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.	No hay evaluación previa. Se exige que los contratos no contengan cláusulas contrarias a la normativa en mención.
Costa Rica	Artículo 46° de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642.	Se establece evaluación previa.
Cuba		Las concesiones de los servicios establecen la aprobación de los contratos tipo en la mayoría de los servicios de telecomunicaciones.
El Salvador		No hay evaluación previa. Los contratos son entre privados.
España	Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo. La Ley General de Telecomunicaciones, el artículo 38. La Carta de Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas, Artículo 8.	No hay evaluación previa. Se establece un contenido mínimo de información en los contratos.
Guatemala	No se ha especificado	
Honduras	Reglamento General de la Ley de Marco del Sector de Telecomunicaciones	Establece en su Artículo 95 lo siguiente: *"Los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones deberán cumplir con las regulaciones que CONATEL emita en lo referente a los modelos de contratos que celebrarán con sus suscriptores.* *En caso de que los referidos modelos no se ajusten al marco regulatorio vigente, CONATEL podrá requerir que se modifique o incorporen cláusulas a dichos contratos, especialmente las que protejan los intereses de los usuarios".* Sin embargo, en la práctica no se cumple a cabalidad.

México	Títulos de concesión Norma Oficial Mexicana: NOM-184-SCFI-2012, prácticas comerciales - elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.	Se establece la revisión previa de los contratos.
Panamá	No se ha especificado.	La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos aprueba previamente los contratos de servicios.
Paraguay	Ley 642/95 de Telecomunicaciones.	Se establece la aprobación previa de los contratos.
Perú	Resoluciones de Consejo Directivo Nº 012-98-CD/OSIPTEL, Nº 002-2000-CD/OSIPTEL y Nº 015-2001-CD/OSIPTEL. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Se establece la revisión previa de los modelos de contrato.
Portugal	Ley N° 51/2011[26], artículo 48.	No hay revisión previa de contratos. ANACOM está facultada para determinar el cese inmediato de contratos en uso que no estén conforme a las normas.
Puerto Rico	Código del Consumidor para servicio inalámbrico de la CTIA (CTIA Consumer Code for Wireless Service)	No hay revisión previa. Los contratos son entre privados. La adopción del mencionado Código es voluntaria por parte de las empresas. Una vez afiliadas, las empresas se comprometen a cumplir con las prácticas reconocidas en los 10 artículos que integran el mismo.
República Dominicana	Artículos N°6.1 y 14 del Reglamento General del Servicios Telefónico, Resolución No. 110-12.	No hay revisión previa de los contratos. El INDOTEL revisa los contratos de los servicios públicos de telecomunicaciones entre el usuario y las empresas operadoras, con posterioridad.
Venezuela	Condiciones Generales de los Contratos de Servicios de Telecomunicaciones	Se establece la revisión previa de los contratos.

Como puede advertirse de la información del Cuadro N° 11, en el caso del primer mecanismo, consistente en una supervisión *ex post*, encontramos las regulaciones de Argentina, Colombia, España, Portugal y República Dominicana.

Así, en el caso de Argentina, los contratos deben adecuar sus cláusulas a lo dispuesto en el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y el Reglamento General para los Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, según corresponda. Asimismo, tampoco pueden contener cláusulas contrarias a la Ley de Defensa del Consumidor.

[26] Trata-se da Lei 5/2004, republicada pela Lei 51/2011, tendo sido com a publicação desta última que se determinou o regime a que aqui se faz referência.

Por su parte, Colombia, contempla en el Título I, Capítulos I y II del "Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones", las reglas relativas a la contratación de los servicios de comunicaciones, específicamente aquellos referidos a: (i) deberes de información antes de la celebración del contrato, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución; (ii) forma del contrato; (iii) contenido del contrato; (iii) cláusulas prohibidas; (iv) modificaciones al contrato; (v) modalidades de contratación con o sin cláusula de permanencia mínima; (vi) reglas para el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima; (vii) redacción clara y expresa de las cláusulas de permanencia mínima -formato de contenido mínimo a utilizar-; (viii) revisión de legalidad de los contratos, entre otros aspectos. Actualmente Colombia viene efectuando una revisión del Régimen de Protección al Usuario, que entre otras cosas, determinará la simplificación de los contratos para convertirlos en verdaderas herramientas de ejercicio de los derechos de los usuarios.

Asimismo, es importante hacer mención a la obligación a cargo de los operadores, de registrar sus modelos de contratos, así como las modificaciones a los mismos en el Sistema de Información Unificado del sector de Telecomunicaciones – SIUST, la cual se encuentra contenida en el artículo 108° de la norma antes mencionada, tal como se detalla:

> *"**Artículo 108. Reporte de los Contratos de Prestación de Servicios de Comunicaciones.** Todos los proveedores de servicios de comunicaciones deben registrar en el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones – SIUST-, o en el sistema de información integral de que trata la Ley 1341 de 2009, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus servicios.*
> *La obligación prevista en el presente artículo, deberá cumplirse por primera vez a más tardar el 1° de noviembre de 2011, teniendo en cuenta el ajuste integral de todos los contratos que debe efectuarse a la luz de las disposiciones contenidas en el presente acto administrativo.*
> *Una vez los proveedores registren por primera vez sus modelos de contratos, en adelante deberán proceder a los registros de los modelos de contratos, cada vez que los mismos sufran cualquier tipo de modificación."*

A su vez, en España rige la Directiva Comunitaria 2002/22/CE, que en su artículo 20° ha establecido la información mínima que deben contener los contratos. Dicha Directiva ha sido adoptada en la regulación interna del mencionado país, específicamente en la Ley General de Telecomunicaciones y en el artículo 8° de la "Carta de Derechos del Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones", la cual establece:

"Artículo 8. Contenido de los contratos.

1. Los contratos que celebren los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas con los operadores precisarán, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) El nombre o razón social del operador y el domicilio de su sede o establecimiento principal.

b) El teléfono de atención al cliente y, en su caso, otras vías de acceso a dicho servicio.

c) Las características del servicio de comunicaciones electrónicas ofrecido, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato, con la indicación de qué conceptos se incluyen respectivamente en la cuota de abono y, en su caso, en otras cuotas. Asimismo, figurará el derecho de desconexión, en su caso, y su modo de ejercicio, en los supuestos del artículo 24.

d) Los niveles individuales de calidad de servicio establecidos conforme a los parámetros y métodos de medida que, en su caso, determine el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, así como las indemnizaciones asociadas al incumplimiento de los compromisos de calidad y si éstas se ofrecen de forma automática por el operador o previa petición del usuario final. Entre dichos parámetros figurará el relativo al tiempo de suministro de la conexión inicial

e) Precios y otras condiciones económicas de los servicios. Se incluirán en el contrato los precios generales relativos al uso del servicio, desglosando, en su caso, los distintos conceptos que los integren y los servicios incluidos en los mismos. Asimismo, se especificarán las modalidades de obtención de información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y las cuotas de mantenimiento.

f) Período contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación, así como, en su caso, las consecuencias de su posible incumplimiento.

g) El detalle, en su caso, de los vínculos existentes entre el contrato de servicio de comunicaciones electrónicas y otros contratos, como los relativos a la adquisición de aparatos terminales.

h) Política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe.

i) Características del servicio de mantenimiento incluido y otras opciones

j) Procedimientos de resolución de litigios de entre los previstos en el artículo 27, con inclusión, en su caso, de otros que haya creado el propio operador.

k) Causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono, entre las que deberá figurar expresamente, además de las causas generales de extinción de los contratos, la de la voluntad unilateral del abonado, comunicada al operador con una antelación mínima de dos días al que ha de surtir efectos, así como el procedimiento para ejercitar este derecho.

l) Dirección postal y de correo electrónico del departamento o servicio especializado de atención al cliente a que se refiere el artículo 26, teléfonos propios del operador y, en su caso, página web, o cualquier otro medio adicional habilitado por el operador, a efectos de la presentación de quejas, reclamaciones, gestiones con

incidencia contractual y peticiones por parte del abonado, especificando un procedimiento sencillo, gratuito y sin cargos adicionales, que permita la presentación de las mismas y su acreditación.
m) Página de Internet en que figura la información que el operador debe publicar, conforme al artículo 12.
n) Reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
o) Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en esta materia.
p) Información al cliente en materia de protección de los datos personales en la explotación de redes y en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, en los supuestos y con el contenido exigido por las disposiciones del capítulo I del título V del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, cuando proceda.
2. El contenido mínimo previsto en el apartado anterior deberá, constar, igualmente, en las condiciones generales y particulares de los contratos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en la modalidad de prepago. En dichas condiciones generales figurará el procedimiento, para conocer el saldo y el detalle del consumo, así como para la recarga."

Cabe indicar que, adicionalmente, El Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá introducir cláusulas de modificación de los contratos celebrados entre los operadores y los consumidores que sean personas físicas y usuarios finales, para evitar el trato abusivo a éstos.

Otro país que cuenta con un esquema similar es Portugal, cuya Ley N° 51/2011, en su artículo 48°[27] incisos 8, 9 y 10, establece la obligación a cargo de las empresas operadoras de entregar una copia de los contratos, conteniendo aunque sea parcialmente, las cláusulas contractuales tipo para uso general de la prestación de servicios. Asimismo, en caso la ANR advierta el uso de contratos que no se ajustan a las normas, ésta dispondrá el cese inmediato de dicha utilización.

[27] "Artigo 48º Contratos
(…)
8 — As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público devem depositar na ARN e na Direcção –Geral do Consumidor (DGC) um exemplar dos contratos que envolvam, ainda que parcialmente, a adesão a cláusulas contratuais gerais que utilizem para a oferta de redes e serviços.

9 — O depósito a que se refere o número anterior debe ser realizado no prazo máximo de dois dias úteis sobre a data em que for iniciada a utilização do contrato de adesão e, sempre que este se destine a substituir um contrato anteriormente utilizado, deve indicar qual o modelo que o contrato depositado visa substituir.

10 — A ARN pode determinar a imediata cessação da utilização dos contratos em uso pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público ou a sua adaptação, quando verifique a sua desconformidade com as regras fixadas na legislação cuja aplicação lhe cabe supervisionar ou com qualquer determinação proferida no âmbito das suas competências, seguindo, para o efeito, o procedimento previsto no artigo 110º."

En esa misma línea, República Dominicana, cuenta con normas que facultan al INDOTEL a realizar una supervisión de los contratos. Al respecto, a continuación se transcribe la parte pertinente del artículo 6.1 del Reglamento General de Servicios Telefónicos.

> *"Artículo 6.- De la acción regulatoria y de protección contractual.*
> *6.1 El INDOTEL vigilará y atenderá especialmente la protección y salvaguardia de los derechos de los usuarios con ocasión de:*
> *a) La revisión de los contratos.*
> *b) Eliminación de cláusulas abusivas en los contratos de servicio, ordenando modificaciones cuando sus estipulaciones sean contrarias al presente Reglamento o cualquier otra norma emitida por el INDOTEL o leyes aplicables a la materia, que afecten los derechos de los usuarios o en los casos en que lo considere necesario.*
> *c) La declaración de no aplicabilidad a aquellas cláusulas que sean contrarias al presente Reglamento o Normas y Leyes aplicables a la materia.*
> *d) Interpretación a favor del usuario de las cláusulas ambiguas, oscuras o los vacíos o lagunas que se encuentren en los contratos.*
> *e) Velar por la continuidad, generalidad, igualdad y neutralidad de la prestación de los servicios.*
> *f) El ejercicio de cualesquiera otras funciones que se le atribuyan para el mejor cumplimiento y aplicación del principio de protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios del servicio telefónico, en el marco del objetivo general de protección al usuario establecido en la Ley No. 153-98.*
> *(…)".*

Adicionalmente, el artículo 14° señala:

> *"Artículo 14.- Del contrato de servicio.*
> *14.1 El usuario tiene derecho a un contrato de servicio, cuyo contenido esté acorde con lo establecido en la Ley, en el presente Reglamento, así como con las demás leyes y normas regulatorias relacionadas con la materia.*
> *14.2 Las cláusulas abusivas se reputarán como no escritas o inaplicables en los contratos que celebren los usuarios con las prestadoras. Adicionalmente, el INDOTEL podrá solicitar a la prestadora la modificación de dichas cláusulas, confiriendo un plazo razonable para tales fines, transcurrido el cual, y luego de comprobada la no recepción de respuesta de la prestadora, el órgano regulador podrá imponer directamente."*

Con relación al otro mecanismo antes mencionado, de revisión *ex ante* de los modelos de contrato de las empresas operadoras, debe indicarse que los países que lo han implementado son Costa Rica, Cuba, México, Panamá, Paraguay, Perú y Venezuela. Cabe señalar que la revisión previa normada en los países antes mencionados, no excluye la regulación de condiciones mínimas que debe contener el modelo de contrato, las cuales además sirven de sustento para la evaluación de los contratos.

Así, en Costa Rica el artículo 46° de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 establece lo siguiente:

> *"ARTÍCULO 46.- Contratos de adhesión*
> *La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados."*

Adicionalmente, los artículos 20° y 21° del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones dispone:

> *"Artículo 20.- Contratos de adhesión.*
> *Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas.*
> *(…) Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.*
> *(…) Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio". Así como los mecanismos de ajuste e indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones.*
> *Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo.*
> *Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado.*

"Artículo 21.- Contenido de los contratos de adhesión.
Sujeto a las disposiciones previstas en la Ley 8642, en el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones, así como en el presente reglamento y demás normativa aplicable; los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos:

1) Nombre o razón social del usuario, número de cédula, dirección exacta del domicilio, números de contacto, entre otros.
2) El nombre o razón social del operador o proveedor y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
3) El teléfono (teléfonos) del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente.
4) Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio contratado, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.
5) Los niveles individuales de calidad de servicio que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo.
6) La descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago del cobro facturado; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.
7) Información respecto a precios y tarifas vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.
8) El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo. La prórroga y la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario.
9) La política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe.
10) Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.
11) Los procedimientos para la resolución de quejas o reclamaciones.
12) Las causas y formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador o proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos quince (15) días naturales previo al momento en que ha de surtir efectos.
13) La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímile de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación.
14) El reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. (-Dirección Postal, electrónica, fax, etc.)

15) La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.
16) Los clientes o usuarios que se adhieran a modalidades contractuales de prepago, tendrán derecho a conocer los montos y el procedimiento de recarga cuando corresponda."

En virtud a ello, el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo 018-051-2012 del 30 de agosto de 2012 definió el "Procedimiento y Requisitos para la Homologación de Contratos de Adhesión de usuario final de los Servicios de Telecomunicaciones".

En el caso de Cuba, se ha señalado que las concesiones de los servicios de telecomunicaciones establecen la aprobación de los contratos en la mayoría de los casos.

Del mismo modo, en México, de acuerdo a la legislación vigente en la materia, los títulos de concesión establecen que, previo a la entrada en vigor de un contrato de prestación de servicios, el operador debe presentarlo ante la COFETEL para que en el ámbito de sus atribuciones emita la respectiva autorización.

Es importante señalar que en México cuentan también con la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, que en su artículo 5.2, establece el contenido mínimo de los contratos de adhesión que sean utilizados por los proveedores, los cuales además deben estar registrados ante la PROFECO.

En el mismo sentido, en Paraguay la Ley 642/95 de Telecomunicaciones establece lo siguiente:

***"Artículo 83.-** Los titulares de concesiones y licencias someterán a consideración de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones los modelos de contratos de servicios necesarios y sus modificaciones, con la finalidad de obtener la aprobación de las condiciones de prestación de los mismos."*

En el Perú, también se ha regulado la revisión previa de los modelos de contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, en el artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual establece:

"Artículo 17°.- Cláusulas generales y adicionales de contratación
El contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por el OSIPTEL y por aquellas cláusulas adicionales en las que el abonado consigne su opción respecto de cualesquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio.
(…)
La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo, a efectos que dentro del plazo de veinte (20) días hábiles siguientes a la referida remisión, el OSIPTEL otorgue la conformidad a los mismos, o requiera a la empresa operadora la modificación de su contenido en caso dichos modelos de contrato y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere no se ajusten a lo establecido en la normativa vigente o establezcan disposiciones que ocasionen un desequilibrio importante e injustificado en perjuicio de los abonados.
(…)
El OSIPTEL publicará en su página web institucional, los modelos de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, a los cuales haya otorgado su conformidad."

Adicionalmente, la norma antes mencionada contiene otras reglas aplicables a los contratos de prestación de servicios, referidas a (i) deberes de información antes de la celebración del contrato, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución; (ii) mecanismos de contratación; (iii) contenido mínimo del contrato; (iv) modificaciones al contrato; (v) reglas para el establecimiento de plazos forzosos; entre otros. Asimismo, es importante tener en consideración que resulta de aplicación supletoria, lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente.

Finalmente, Venezuela es otro de los países que ha optado por la revisión previa de los contratos. Para tal efecto, cuenta con las "Condiciones Generales de los Contratos de Servicios de Telecomunicaciones"[28], que establece las condiciones generales que deben cumplir los operadores de servicios de telecomunicaciones en la elaboración de los modelos de contratos de adhesión a ser utilizados en la contratación de los servicios de telecomunicaciones que ofrezcan, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normativa aplicable.

[28] Aprobadas por Providencia Administrativa de CONATEL N° 1302 de 2008.

El artículo 5° de dichas las referidas Condiciones Generales, establece:

> ***"Artículo 5. Autorización de los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones***
> *Los operadores deben presentar ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones los modelos de los contratos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones que ofrecen, en un lapso no menor a noventa días continuos de anticipación al inicio de operaciones, a los fines de obtener la autorización respectiva. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones dispondrá de treinta días continuos contados a partir de la recepción de la solicitud, prorrogables por el mismo lapso, para emitir la autorización del modelo de contrato.*
> *Los contratos de servicios de telecomunicaciones y sus anexos, deberán señalar el número de acto y fecha de aprobación por parte de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones."*

Si bien el primer mecanismo, consistente en una revisión *ex post*, puede resultar beneficioso a efectos de hacer más ágil la oferta de nuevos servicios por parte de las empresas operadoras, se corre el riesgo de que se incluyan cláusulas que no se ajustan a las disposiciones normativas de cada país, lo cual posteriormente conllevaría a la imposición de una eventual sanción al operador. Asimismo, debe tenerse en cuenta que la inclusión de dichas disposiciones no acordes con las normas, generan un perjuicio a los usuarios, difícilmente cuantificable, dado que éstas pueden llevar a los abonados a considerar que se encuentran obligados a cumplirlas, lo cual a su vez podía restringir su derecho a interponer un reclamo o a exigir el cumplimiento de una obligación legal.

En cuanto al segundo mecanismo, si bien puede implicar un paso adicional antes de la comercialización de un nuevo producto por parte de los operadores, garantiza de una manera más adecuada el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en el contenido de los contratos de prestación de servicios.

En atención a lo antes mencionado, consideramos que de cara al usuario, puede resultar más beneficioso el segundo mecanismo. Sin embargo, con la finalidad de garantizar que la revisión previa de los contratos, no resulte un acto arbitrario, es preciso garantizar la predictibilidad de las decisiones del autoridad administrativa, a través del establecimiento de reglas generales a ser tomadas en cuenta en la elaboración de un contrato de prestación de servicios, tal como se viene realizando en algunos de los ordenamientos que han optado por la referida revisión previa.

Otro aspecto a considerar de cara a no generar trabas a la dinámica comercial del mercado de telecomunicaciones, es el establecimiento de plazos razonables para la revisión de los contratos, de tal manera que permita a la autoridad administrativa hacer una evaluación exhaustiva de los mismos y garantizar que las empresas operadoras no se verán afectadas con la demora del procedimiento de revisión.

De otro lado, cabe indicar que la adopción de un mecanismo como el señalado, puede implicar una mayor dificultad dado que el cumplimiento de plazos razonables y la revisión exhaustiva de los contratos de prestación de servicios, requiere destinar mayores recursos a dicha labor, especialmente considerando la gran cantidad de empresas y servicios que pueden existir en el mercado, así como la necesidad de cambio continuo, en atención a la dinámica del sector telecomunicaciones.

Dicha dificultad podría resultar mayor en el caso de países en los que existe poca regulación sobre contratos, como es el caso de El Salvador, donde no se efectúa regulación sobre los contratos al considerarse que los mismos corresponden a sujetos privados. Similar situación se presenta en Puerto Rico, siendo que en dicho país existe el denominado "Código del Consumidor para servicio inalámbrico de la CTIA" (CTIA Consumer Code for Wireless Service). Sin embargo, la adopción del mencionado Código es voluntaria por parte de las empresas. Una vez afiliadas, las empresas se comprometen a cumplir con las prácticas reconocidas en los 10 artículos que integran el mismo.

Conclusiones y Recomendaciones:

- De manera general, se puede indicar que existen dos grandes mecanismos para garantizar que el contenido de los contratos de servicios de telecomunicaciones se ajuste a lo dispuesto en las respectivas normas de cada país. El primero, consiste en una fiscalización *ex post* del contenido de los contratos. El segundo mecanismo, plantea la revisión previa de cada modelo de contrato.
- El segundo mecanismo, de cara a la protección de los derechos de los usuarios puede resultar más garantista. Sin embargo, es necesario establecer criterios claros para la revisión de los contratos a efectos que esta no constituya un acto arbitrario o una barrera para la iniciativa comercial de las empresas operadoras.
- Así, es preciso reglas generales a ser tomadas en cuenta en la elaboración de un contrato de prestación de servicios, tal como se viene realizando en algunos de los

ordenamientos que han optado por la revisión previa, por ejemplo, disponiendo información mínima que debe contener el contrato de adhesión, la enumeración de cláusulas prohibidas o el establecimiento de las denominadas cláusulas generales de contratación.

- Otro aspecto a tener en consideración es el establecimiento de plazos razonables para la revisión de los contratos, de tal manera que permita a la autoridad administrativa hacer una evaluación exhaustiva de los mismos y garantizar que las empresas operadoras no se verán afectadas con una demora innecesaria del procedimiento de revisión.

Tema VI

Seguridad Ciudadana

Con relación a la regulación sectorial que incide en los temas de seguridad ciudadana, se consultó respecto a (i) la existencia de reglamentación relacionada a la prevención y sanción del mal uso de los servicios de telecomunicaciones, como la relacionada a llamadas salientes de establecimientos penales para la extorsión, secuestro o robo; y, (ii) la existencia de reglamentación relacionada al uso de equipos terminales móviles robados o hurtados.

1. Reglamentación sobre el mal uso de servicios de telecomunicaciones

Las respuestas de los distintos países respecto al mal uso de los servicios de telecomunicaciones, permite afirmar que no existe un tratamiento uniforme en los mismos respecto a la regulación del uso de los servicios de telecomunicaciones para realizar actos ilícitos, como los que se cometen, por ejemplo, desde establecimientos penitenciarios.

En el caso de algunos países, la normativa sectorial ha diseñado una reglamentación con la finalidad de contribuir a abordar esta problemática. En otros, la labor del regulador ha buscado la concientización de la población respecto a la comisión de este tipo de conductas. Mientras que en otros países, se opta sólo por el derecho penal para la sanción de delitos cometidos utilizando los servicios de telecomunicaciones.

Los países que han indicado que sólo cuentan con la regulación penal para los casos en los que se produzca el mal uso de los servicios de telecomunicaciones, son Venezuela, España y El Salvador.

Por su parte, México ha indicado que además de las normas penales, se han establecido lineamientos[29] que tienen por objeto establecer los acuerdos necesarios para que en el ámbito técnico operativo, la federación, los estados y el Distrito Federal, en colaboración con los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, cancelen o anulen de manera permanente las señales de telefonía celular, de radiocomunicación, o de transmisión de datos o imagen, dentro del perímetro de los centros de readaptación social, establecimientos penitenciarios o centros de internamiento para menores, cualquiera que sea su denominación.

[29] Lineamientos de Colaboración entre Autoridades Penitenciarias y los Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones y Bases Técnicas para la Instalación y Operación de Sistemas de Inhibición.

Así, el artículo 16° de los referidos Lineamientos señala:

"Artículo 16. Los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones deberán:

I. Colaborar con las autoridades competentes para que en el ámbito técnico y operativo se cancelen o anulen de manera permanente las señales de telefonía celular, de radiocomunicación, o de transmisión de datos o imagen dentro del perímetro de centros de readaptación social, establecimientos penitenciarios o centros de internamiento para menores, federales o de las entidades federativas, cualquiera que sea su denominación.

II. Determinar que el bloqueo de señales se haga sobre todas las bandas de frecuencia que se utilicen para la recepción en los equipos terminales de comunicación considerando los elementos técnicos de reemplazo, mantenimiento y servicio.

III. Participar en las inmediaciones de los centros de readaptación social para la realización de las pruebas previas, de soporte y funcionalidad de los sistemas de inhibición, con apego a los protocolos establecidos, los cuales serán parte integral del presente documento normativo.

IV. Realizar pruebas reales de operatividad de cualquier medio de telecomunicación en las inmediaciones de los centros de readaptación social en los que se instalen sistemas inhibidores, con apego a los protocolos establecidos, con la finalidad de emitir la notificación de resultado de no afectación que en ningún caso excederá de veinte metros fuera de la instalaciones de los centros de readaptación social.

V. Realizar pruebas periódicas de funcionalidad y operatividad de su red en la zona contigua al centro de readaptación social en el que se instale el sistema inhibidor, con la finalidad de verificar que no exista afectación al servicio provisto a los usuarios, al menos en veinte metros fuera del perímetro de las instalaciones de los centros de readaptación social.

VI. Colaborar con el Sistema Nacional de Seguridad Pública en el monitoreo de la funcionalidad u operatividad de los equipos utilizados para el bloqueo permanente de las señales de telefonía celular, de radiocomunicación, o de transmisión de datos o imagen.

VII. Realizar estudios e investigaciones que tengan por objeto el desarrollo de medidas tecnológicas que permitan inhibir y combatir la utilización de equipos de telecomunicaciones para la comisión de delitos.

VIII. Notificar al Comisionado General de Información de la Conferencia Nacional del Sistema Penitenciario las afectaciones derivadas de la instalación de sistemas de inhibición."

En el caso de Puerto Rico, con el fin de ayudar a la ciudadanía a identificar llamadas fraudulentas, se han realizado campañas que buscan exhortar a que se denuncie ante las autoridades correspondientes, y así prevenir activamente el fraude en las telecomunicaciones.

De otro lado, en Costa Rica se ha establecido[30] que procede la suspensión definitiva de los servicios en aquellos casos en que el usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe en el momento de la suscripción o disfrute posterior del servicio, o cuando en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera las prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red.

En el caso de Argentina, se ha regulado la identificación de las llamadas realizadas desde teléfonos públicos ubicados en establecimientos penitenciarios, a través de una locución[31]. En Portugal se ha establecido la posibilidad de identificar a los números llamantes antes de la contestación de la llamada[32].

Cabe indicar que, en el Perú, si bien se cuenta con un marco general en materia penal para sancionar la comisión de delitos como la extorsión, también se cuenta con una normativa sectorial que busca coadyuvar con la salvaguarda de la seguridad ciudadana. Así, se ha dispuesto mediante Decreto Supremo N° 006-2011-JUS, entre otros aspectos, que las empresas operadoras móviles deberán proceder al corte del servicio y/o bloqueo del equipo terminal móvil, cuando constaten el uso prohibido del servicio en los establecimientos penitenciarios, de acuerdo a los criterios y procedimientos que para tal efecto apruebe el OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° del referido Decreto Supremo, el mismo que establece:

> ***"Artículo 3°.- Corte del servicio y/o bloqueo de equipos terminales móviles por parte de las empresas operadoras de los servicios públicos móviles.***
> *Las empresas operadoras de los servicios públicos móviles realizarán el corte del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil, cuando constaten el uso prohibido establecido en el artículo 37° del Reglamento del código de Ejecución Penal, de acuerdo a los criterios y al procedimiento que para tal efecto mediante directiva apruebe el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, la misma que deberá ser comunicada a las empresas operadoras.*
> *Las empresas operadoras de los servicios públicos móviles deberán comunicar al Ministerio de Justicia y al OSIPTEL el corte del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil, dentro de las veinticuatro (24) horas de producido el mismo"*

[30] En el Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.
[31] Mediante Resolución 36/2005 (Boletín oficial N° 30601) - Establécese que dentro de un determinado plazo, los prestadores de telefonía fija y móvil, estos últimos en todas sus modalidades, deberán implementar un mecanismo que ponga en conocimiento de los receptores el origen de las llamadas provenientes de teléfonos públicos situados en establecimientos penitenciarios, en forma previa al inicio de la comunicación.
[32] Lei n.º 41/2004 - Transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.o 2002/58/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas.

Adicionalmente a ello, el OSIPTEL ha regulado en su normativa de protección a usuarios[33], la identificación de las llamadas entrantes al servicio de telefonía, lo cual fue incorporado teniendo en consideración que los servicios públicos móviles han venido siendo empleados en actos que vulneran la seguridad ciudadana y con la finalidad de identificar a aquellos abonados que realizan llamadas que puedan atentar contra el derecho a la vida, a la propiedad, entre otros. Adicionalmente, se ha prohibido restringir la identificación del número cuando se realizan llamadas hacia teléfonos móviles, toda vez que en muchos casos, los actos ilícitos se realizaban desde servicios telefónicos cuyo número se visualizaba como restringido.

En Brasil, la normativa que aborda los fraudes en las líneas telefónicas con respecto a actividades delictivas es el Código Penal Brasileño, aprobado por el Decreto Ley Nº 2.848 de fecha 07 de diciembre de 1940. En el ámbito regulatorio, existen dos normas como medidas preventivas:

- *Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007*
  Art. 77. As prestadoras devem dispor de meios para identificar a existência de fraudes na prestação do SMP, em especial aquelas consistentes na utilização de Estação Móvel sem a regular Ativação utilizando Código de Acesso associado a outra Estação Móvel.
  Parágrafo Único. A prestadora deve participar, juntamente com as demais prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, de um sistema de prevenção de fraudes, partilhando os custos e benefícios advindos dessa prevenção.
  Art. 78. Em nenhuma hipótese o Usuário será onerado em decorrência de fraudes na prestação do SMP, devendo o serviço ser restabelecido nas mesmas condições pactuadas anteriormente.
  1º Não haverá cobrança de assinatura do Usuário de Plano Pós-Pago de Serviço pelo período em que o serviço foi interrompido em decorrência de fraude.
  2º Não deverá contar o prazo de validade dos créditos de Usuário de Plano Pré-Pago de Serviço pelo período em que o serviço foi interrompido em decorrência de fraude.
  3º O Usuário não será obrigado a alterar seu Código de Acesso, se não desejar, em virtude de fraude.
  § 4º Nos casos em que seja necessária a troca da Estação Móvel, o Usuário terá direito de receber uma nova Estação Móvel, sem qualquer custo, de qualidade igual ou superior à Estação Móvel afetada.
- *Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005*
  Art. 90. A prestadora pode identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância internacionais originadas no STFC que apresentem características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à internet.
  Parágrafo único. O usuário não é obrigado a pagar por chamadas de longa distância internacional que apresentem características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à Internet.

[33] Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En Honduras, mediante la Resolución NR002/12 publicada el 28.02.2012 (modificada por la Resolución NR004/12 publicada el 11.07.2012), con la finalidad de coadyuvar en las medidas de seguridad:

- *Se obligó a los usuarios, a registrarse nuevamente ante las empresas de Telefonía Móvil Celular, Comunicaciones Personales y Telefonía Fija. Luego de noventa (90) días calendario, las empresas debían bloquear a aquellos usuarios que no hubiesen efectuado el correspondiente registro (por un lapso de cinco (5) días) las comunicaciones salientes (voz, datos e imagen), con excepción de las llamadas a servicios de emergencia y servicios sociales. Finalizado el periodo de bloqueo, las empresas debían proceder a desactivar completamente los servicios no registrados. CONATEL debe además establecer las modalidades de liquidación de saldos (servicios prepago) y cobros posteriores (servicios postpago).*
- *Se obliga a las empresas a registrar y establecer una base de datos de sus usuarios que contraten Servicios Finales Básicos bajo la modalidad prepago. Los operadores de servicios de Internet o Acceso a Redes Informáticas, que utilizan direcciones IP en la comercialización y prestación de sus servicios deben llevar un registro y controlar la ocupación de las direcciones IP que asignen o arrienden, sea a través de la modalidad prepago o postpago, que luego deben remitir a la CONATEL.*
- *Finalmente, se establece la posibilidad para los usuarios, de denunciar ante su empresa operadora el número telefónico desde donde vienen recibiendo llamadas o mensajes con fines de amedrentar, abrumar, hurtar, extorsionar o engañar. La empresa debe verificar si el número pertenece a su institución u otra (en ese caso deberá informarlo en un lapso de 60 segundos), a fin de proceder a la suspensión (bloqueo) temporal por cuarentaiocho (48) horas.*

Ahora bien, cabe señalar que en los casos en los cuales se ha señalado que no existe normativa sectorial que aborde temas referidos a la seguridad ciudadana, se ha hecho énfasis en que las competencias respecto a este tema, se encuentran asignadas a otros organismos estatales.

Con relación a ello, es preciso indicar que si bien la protección de la seguridad ciudadana compete a otras instituciones públicas, la utilización de los servicios de telecomunicaciones para la comisión de delitos, puede ser abordada de mejor manera con el concurso del ministerio de sector o del organismo regulador, dada su alta especialización en dicho campo. Ello además evitaría que se dupliquen exigencias a los operadores, siendo que en muchos casos, sólo se tendría que ajustar la normativa sectorial para obtener un efecto en la disminución de la inseguridad ciudadana.

Así por ejemplo, la experiencia recogida de los distintos países que han respondido el cuestionario nos permite señalar que se pueden establecer, entre otras, obligaciones como: (i) identificar adecuadamente a los titulares de los servicios, sin importar si éstos son prepago o postpago; (ii) llevar un registro actualizado de abonados; (iii) la

identificación de los números llamantes; (iv) establecer la suspensión de las llamadas prohibidas realizadas desde centros penitenciarios; y (v) la anulación de los servicios en los casos que se hubiera accedido a ellos o a los respectivos equipos terminales por medios ilícitos y fraudulentos.

Precisamente, con relación al tratamiento de los equipos terminales móviles robados o hurtados, se realizó una pregunta específica a los países que han respondido el cuestionario, cuyas respuestas se analizan en el acápite siguiente. No obstante, podemos adelantar que sobre el tema de equipos hurtados o robados, se advierte una mayor regulación por parte de los países que han respondido el cuestionario en comparación a los demás puntos antes señalados. En ese sentido, dicha situación evidenciaría que resulta posible adecuar las normas sectoriales con la finalidad de colaborar con la lucha contra la inseguridad ciudadana.

2. Reglamentación relacionada al uso de equipos terminales móviles robados o hurtados

Sobre este punto, la gran mayoría de países, que han respondido el cuestionario, ha establecido regulación específica al respecto, siendo que en muchos de los casos se ha dispuesto la obligación de llevar un registro con la información de los equipos móviles reportados como robados o hurtados, así como mecanismos de control para detectar, prevenir y sancionar la activación de teléfonos móviles robados o hurtados.

Existen algunos países en los que se ha dejado en libertad a las empresas operadoras para intercambiar información respecto a los terminales reportados como hurtados o robados. Estos países son España y Cuba, donde en el primer caso, sobre la base de acuerdos entre operadores, se comparten bases de datos de terminales robados; y en el segundo caso, se aplican los procedimientos internos del operador que implican, en principio, el bloqueo del acceso a la red de telecomunicaciones de dichos equipos.

En Argentina, se ha emitido la Ley 25.891, la cual establece en su artículo 3° lo siguiente:

> *"ARTICULO 3º - Los licenciatarios de Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM) deberán establecer e intercambiar entre sí, juntamente con la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), en forma diaria, el listado de terminales robadas, hurtadas o extraviadas informadas por sus clientes; negarse a otorgar servicio a quien lo solicitare mediante la utilización de terminales incluidas en el registro o base de datos creado a tal efecto; prever mecanismos tendientes a proporcionar, de manera*

inmediata, a toda hora y todos los días del año, sin cargo para el Estado, la información contenida en este registro ante requerimiento cursado por el Poder Judicial y/o el Ministerio Público, de conformidad a lo previsto en la Ley 25.873.
Los licenciatarios pondrán a disposición de las fuerzas de seguridad nacionales y provinciales un asterisco de llamada gratuita, a toda hora y todos los días del año, a fin de corroborar si un determinado equipo terminal se encuentra registrado en la base de datos a que alude el presente."

Asimismo, el artículo 4° de la referida Ley, establece:

"ARTICULO 4º - Establécese la obligación de los clientes de Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM) de denunciar en forma inmediata a las empresas licenciatarias que les presten servicio, las pérdidas, robos o hurtos de sus terminales móviles.
Prohíbese la activación o reactivación de equipos terminales de comunicaciones móviles que fueran reportados como extraviados o denunciados por robo o hurto ante las empresas licenciatarias, sin expresa autorización de los propietarios."

Colombia es, probablemente, el país que ha regulado con mayor énfasis el tema relativo a los equipos terminales hurtados o robados, mediante normas emitidas tanto por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones y la CRC. Así, se han definido reglas[34] para la venta al público de dispositivos celulares, en las que se establece que la venta de equipos terminales móviles sólo puede ser realizada por personas que hayan sido autorizadas por el referido Ministerio o por las empresas operadoras.

Adicionalmente, a través de dicho Decreto, se reglamenta la implementación de Bases de Datos Negativas, en las que se debe incluir de forma centralizada y compartida por todos los operadores, la información correspondiente a los Identificadores de Equipos Terminales Móviles (IMEI) que han sido reportados como hurtados y/o extraviados. Asimismo, la implementación de Bases de Datos Positivas, en las que se registre la información correspondiente a los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido ingresados al país de forma legal y la información del propietario o usuario autorizado que haga uso de los mismos.

[34] Las cuales se encuentran contenidas en Decreto 1630 de 2011, expedido por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.

Por otra parte, en el artículo 105 de la Ley 1453 de 2011, se tipificó como delito la manipulación de los equipos terminales móviles con el fin de alterar su identificador (IMEI) y alterar la alimentación de los mismos en las Bases de Datos Positiva y Negativa. Igualmente, dicha Ley en sus artículos 105 y 106, encargó a la CRC de expedir la normativa en materia de implementación y funcionamiento de bases de datos, positiva y negativa, así como sobre la comercialización de los equipos terminales móviles en el país.

De igual forma, esta entidad expidió la Resolución CRC 3530 de 2012, con el fin de establecer las reglas asociadas a la autorización para la venta de equipos terminales móviles en Colombia. Estas medidas buscan proteger el ejercicio legal de la venta de equipos terminales móviles, por parte de comercializadores y, a su vez, controlar la venta indebida de los mismos, limitando el uso de equipos terminales móviles que han sido adquiridos de manera ilegal, entre ellos, equipos que han sido hurtados y/o alterados.

En el caso de Costa Rica, el inciso f) del artículo 56°[35] del "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones" dispone que se considera fraude el robo y reactivación de celulares, siendo que el operador tiene la obligación de asegurar al usuario la desactivación del terminal robado o perdido, evitando la duplicidad de un número asignado a varios terminales. Asimismo, Aquellos equipos terminales reportados como robados o extraviados a los operadores y proveedores no podrán ser utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones, ni para suscribir nuevos servicios. Adicionalmente, se ha dispuesto que los operadores y proveedores deben compartir sus bases de datos de terminales robados o de dudosa procedencia (listas negras y grises) con el fin de evitar este tipo de prácticas.

[35] "Artículo 56.—Fraudes en contra del usuario. Estos fraudes son aquellos que afectan directamente a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, donde se realizan acciones sin su consentimiento:
(…)
f) Robo y reactivación de celulares: Grupos organizados o particulares que se dedican al robo de celulares con el objetivo de revender dichos terminales como repuestos, o para ser usados dentro o fuera del territorio nacional con otros operadores, cambiando el número de identificación haciéndolos ver como otro equipo ante la red, dificultando los controles de inactivación de terminales robados.
Por otra parte, el operador tiene la obligación de asegurar al usuario la desactivación del terminal robado o perdido, evitando la duplicidad de un número asignado a varios terminales.
Aquellos equipos terminales reportados como robados o extraviados a los operadores y proveedores no podrán ser utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones, ni para suscribir nuevos servicios. Los operadores y proveedores deberán compartir sus bases de datos de terminales robados o de dudosa procedencia (listas negras y grises) con el fin de evitar este tipo de prácticas."

Por su parte, Guatemala se rige en este aspecto por lo dispuesto en el "Decreto Número 09-2007 - Ley de Registro de Terminales Telefónicas Robadas o Hurtadas", cuyo artículo 3 establece:

> ***"ARTICULO 3. Registro de terminales móviles robados o hurtados, -lista negra-.*** *Todos los operadores de telefonía móvil deberán crear, mantener y administrar una Base de Datos de Teléfonos Robados (en adelante BDTR o lista negra), la cual será de acceso público y estará sujeta a los siguientes criterios: a. Cada operador será encargado de elaborar su BDTR y actualizarla diariamente la cual deberá trasladarse en copia segura cada 15 días hábiles a la Superintendencia de Telecomunicaciones para lo que determine la presente ley, sin responsabilidad alguna de los operadores. b. Únicamente el operador prestatario de los servicios del usuario afectado podrá incorporar o eliminar de la BDTR la información de aquellos terminales que hayan sido denunciados como robados o hurtados ante autoridad competente por su legítimo titular. c. El operador incorporará a la BDTR el modelo y la marca del terminal que haya sido denunciado como robado o hurtado ante autoridad competente, así como el número de Identificación del terminal (Número Serial Electrónico -ESN-, Número de Identidad de Equipo Móvil internacional -IMEI- para el sistema GSM, o cualquier otro que pudiere aplicar). Dicha Información deberá constar en la denuncia correspondiente. d. Cuando un operador reciba la copia de la denuncia de hurto o robo presentada ante autoridad competente, deberá incorporar a la BDTR los datos indicados en la literal precedente a más tardar dentro del día hábil siguiente a su recepción, bloqueando sin responsabilidad de su parte el servicio respectivo. Los operadores quedan facultados para bloquear el servicio telefónico, sin responsabilidad de su parte, dentro del día hábil siguiente a aquel en que sus sistemas detecten que está siendo utilizado a través de cualquier terminal que aparezca identificada en cualquier BDTR. Se prohíbe utilizar o comercializar terminales móviles que hayan sido hurtados o robados y que aparezcan identificados en las Bases de Datos de Teléfonos Robados.*
>
> *La realización dolosa de cualesquiera actividades prohibidas por esta ley será sancionada por la Superintendencia de Telecomunicaciones con una multa equivalente a veinticinco mil (US$25,000) Dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las sanciones civiles o penales que procedan."*

En el caso de México se ha firmado el "Acuerdo para evitar el hurto de celulares a nivel regional", por el cual las operadoras móviles se comprometieron a entregar las "listas negras" de dispositivos móviles reportados como robados, con la finalidad de bloquear dichos equipos e inhibir la comisión de delitos asociados al robo de celulares. En Paraguay, se cuenta con el "Reglamento de registro e identificación de usuarios del servicio de telefonía móvil y prevención de activación de terminales sustraídos o extraviados"[36]

[36] Aprobado mediante Resolución 1515/2003 y modificado por las Resoluciones Nº 1310/2007 y N° 656/2008.

En el caso del Perú, este tema se encuentra regulado por la Ley N° 28774, "Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, establece prohibiciones y sanciona penalmente a quienes alteren y comercialicen celulares de procedencia dudosa" y su respectivo reglamento[37]. Esta norma establece, entre otros aspectos, el procedimiento para el bloqueo de los equipos reportados como robados, hurtados o perdidos; la obligación de llevar el registro de dicha información, así como de los equipos recuperados; así como su remisión al OSIPTEL, que es el encargado de supervisar el cumplimiento de dichas normas.

Precisamente respecto al último punto mencionado, recientemente el OSIPTEL ha emitido la "Norma que regula el procedimiento para la entrega de información al OSIPTEL de equipos terminales móviles reportados como sustraídos (hurtados y robados), perdidos y recuperados, y establece el Régimen de Infracciones y Sanciones correspondiente a la Ley N° 28774 y disposiciones reglamentarias[38]". A través del sistema disponible en su página web, el usuario puede acceder a *"Consulta de Equipos Terminales Hurtados, Robados, Perdidos o Recuperados"* para verificar el estado de su equipo y remitir en caso no se brinde la información correcta, un correo al Regulador (reportaimei@osiptel.gob.pe), reportando el hecho.

En Honduras, se cuenta también con un "Sistema de Control de Activación y Pérdida de Equipos Terminales" (SICAPT).

En República Dominicana, se ha emitido la "Norma sobre el mecanismo de control para detectar, prevenir y sancionar la activación de teléfonos sobre el mecanismo de control para detectar, prevenir y sancionar la activación de teléfonos móviles que son objeto de sustracción o extravío", mediante Resolución N° 137-09 de INDOTEL.

La mencionada norma regula, entre otros aspectos, la implementación de una aplicación creada para registrar los equipos móviles que sean reportados como sustraídos, extraviados o liberados ante las prestadoras de servicios de telefonía móvil o ante el INDOTEL, denominada "Sistema de Series Negadas" (SSN).

[37] Aprobado por Decreto Supremo N° 023-2007-MTC.
[38] Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 050-2013-CD/OSIPTEL.

En el referido SSN, se incluirán de forma inmediata, automática y en tiempo real, los datos requeridos respecto al equipo móvil que sea reportado por su respectivo propietario o usuario como sustraído, extraviado o liberado ante la empresa de telefonía móvil en la cual haya activado el mismo, o ante el INDOTEL, cuando el equipo no se encuentre asociado a un servicio móvil contratado.

Cabe indicar que, como requisito previo a la activación de un equipo móvil, las operadoras móviles deben consultar en el SSN, la serie del equipo móvil que se requiera activar, siendo que en caso de que la serie de un equipo móvil se encuentre reportada en el SSN, no podrá procederse con la activación del mismo.

En Venezuela, se estableció la Providencia Administrativa Nº 1869 del 31 de Agosto de 2011, a través de la cual se dicta la "Norma Técnica para el Registro y Bloqueo de Equipos Terminales de Telefonía Móvil Reportados como Presuntamente Robados, Hurtados o Extraviados", con el fin de ordenar la creación del registro de equipos terminales de telefonía móvil e implementación de un sistema automatizado de captura de Identificador Internacional del Equipo Móvil (IMEI), asimismo, la creación, administración e intercambio de la lista de equipos terminales de telefonía móvil presuntamente robados, hurtados y extraviados; y los mecanismos necesarios para el bloqueo y desbloqueo de tales equipos.

En Brasil, los temas sobre hurto o robo se encuentran contemplados en el Código Penal Brasileño. De otro lado, ANATEL ha reglamentado que el consumidor debe comunicar el robo del equipo a la prestadora, solicitando el bloqueo del servicio y también la inclusión del aparato en el CEMI (Cadastro Nacional de Estações Móveis Impedidas), a fin de impedir la utilización del aparato celular, en todo lo Brasil.

De otro lado, países en los que no se ha podido advertir que actualmente cuenten con un tratamiento sectorial específico respecto a este tema son El Salvador, Panamá, Portugal y Puerto Rico. En el caso de Panamá se estaría trabajando la implementación de un procedimiento como los desarrollados por otros países. Mientras que en el caso de El Salvador, se cuenta con el Reglamento para el Registro de Usuarios de Telefonía Móvil (RUTEM), por medio del cual se establece el registro que los operadores deben llevar de sus usuarios, que podría facilitar la identificación de identificación de móviles robados o hurtados.

Ahora bien, como ya habíamos señalado, la mayoría de países ha adoptado normativa respecto al tema del presente acápite, siendo que en aquellos países en los que aún no se ha desarrollado con amplitud debe evaluarse la implementación de la misma, a efectos de brindar un marco de mayor protección a los abonados o usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

De otro lado, en el caso de los países que han emitido la normativa correspondiente a la problemática relacionada al uso de equipos terminales robados o hurtados, debe pensarse en avanzar hacia un nivel mayor. Dado que, de acuerdo a la información proporcionada por los países que han respondido el cuestionario, la regulación sobre este tema pasa por llevar un registro adecuado de los terminales reportados como robados o hurtados y la compartición de dicha información, el siguiente paso sería el intercambio de información entre países de la región. Ello, con la finalidad no sólo de que dichos terminales no puedan utilizarse en el país en los que se comete el delito, sino de no exportarse hacia países vecinos para su comercialización.

Cabe indicar que, en algunos casos ya se cuenta con acuerdos entre países para la compartición de la información sobre terminales robados o hurtados, así como alguna normativa regional. Sin embargo, puede aprovecharse la oportunidad para extender esta práctica a más países.

A manera de ejemplo, podemos señalar que la Comunidad Andina, integrada por Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, emitió la Decisión 786 del 24 de abril del presente año, mediante la cual se establece un marco normativo para regular el intercambio de información de equipos terminales móviles extraviados, robados o hurtados y recuperados y su bloqueo o desbloqueo, entre los operadores de servicios de telecomunicaciones móviles en los países miembros de la Comunidad Andina.

Conclusiones y Recomendaciones:

- En muchos países no se ha abordado el problema de la utilización de los servicios de telecomunicaciones para la comisión de delitos, a través de la regulación sectorial de telecomunicaciones; siendo que en varios casos se reconoce la competencia de otras instancias en esta problemática, así como la aplicación de las normas penales.

- El tratamiento otorgado en algunos países a los problemas de seguridad ciudadana, permite señalar que si bien la protección de la seguridad ciudadana compete a otras instituciones públicas, la utilización de los servicios de telecomunicaciones para la comisión de delitos, puede ser abordada de mejor manera con el concurso del ministerio de sector o del organismo regulador, dada su alta especialización en dicho campo.

- Los principales aspectos en los que puede contribuir la regulación sectorial a esta problemática, pasa por establecer, como mínimo, las siguientes obligaciones a las empresas operadoras: (i) identificar adecuadamente a los titulares de los servicios, sin importar si éstos son prepago o postpago; (ii) llevar un registro actualizado de abonados; (iii) la identificación de los números llamantes; (iv) establecer la suspensión de las llamadas prohibidas realizadas desde centros penitenciarios; y (v) la anulación de los servicios en los casos que se hubiera accedido a ellos o a los respectivos equipos terminales por medios ilícitos y fraudulentos.

- Con relación al tratamiento de los equipos terminales móviles robados o hurtados, en el caso de los países que han emitido la normativa correspondiente, estableciendo las llamadas “listas negras”, debe pensarse en avanzar hacia el intercambio de información entre países de la región.

Tema VII

Política Institucional: Acercamiento a los Usuarios

1. Medición de expectativas de los usuarios sobre la satisfacción de los servicios de telecomunicaciones

Uno de los aspectos relevantes que se debe tener en consideración al momento de establecer una determinada regulación, es la opinión de las partes involucradas. Ello normalmente se logra con la publicación previa de los proyectos de reglamentación que se implementen. No obstante, son las empresas operadoras las que cuentan con mayores facilidades para exponer sus puntos vista y observaciones a las propuestas que se emitan. En el caso de los usuarios, lo que comúnmente se ha planteado es su representación a través de entidades, que pueden ser del propio Estado como puede ser una Defensoría, o de la agrupación de usuarios en asociaciones.

Si bien estos organismos buscan representar a los usuarios, no necesariamente reflejarán cabalmente la voluntad de éstos respecto a determinados temas, haciéndose necesaria una fórmula distinta para conocer los intereses de dichos sujetos.

Es en este contexto que, a efectos de tener un acercamiento más preciso respecto a lo que los usuarios consideran adecuado en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, algunos países han realizado estudios o mediciones de las expectativas de los usuarios sobre dichos servicios. A continuación mostramos los avances que respecto a este tema se han realizado en los países que han respondido el cuestionario:

Cuadro N° 12

País	Estudio o Diagnóstico
Argentina	Resolución SC 83/97, dictada por la Secretaría de Comunicaciones, a través de la cual se aprobó el Reglamento de estudios y análisis de opinión pública (REAPOP) sobre la calidad del servicio básico telefónico y servicios de telecomunicaciones". La Resolución 34 SC/06 modifica el dispositivo anterior, y se delega en la Comisión Nacional de Comunicaciones. En la Res N° 5-SC/2013 se establecen indicadores de calidad y de reclamos de los usuarios para los servicios
Brasil	Anatel ha efectuado una investigación de satisfacción sobre los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, Internet y televisión, cuyos resultados fueron divulgados en mayo de 2013. Asimismo, evalúan el Índice de Desempeño en la Atención – IDA con una frecuencia anual.

Colombia	• A partir del año 2010 la Comisión de Regulación de Comunicaciones no realiza la medición del Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU), dado que desde la promulgación de la Ley 1341 de 2009, Ley de TIC que de alguna manera ha impedido ello. • Con anterioridad a la Ley 1341, se realizaban mediciones para los servicios de telecomunicaciones de telefonía fija, móvil, larga distancia e Internet. • Los resultados de las mediciones del NSU de los años 2008 y 2009, se encuentran disponibles en los siguientes enlaces: http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=62140 http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=62174 Respecto de las deficiencias en la prestación de los servicios en donde se tuvieron en cuenta aspectos cualitativo y cuantitativos, entre los primeros, la percepción del usuario, se determinó la compensación automática por falta de disponibilidad de la red o por falta de disponibilidad del servicio mediante la Resolución CRC 4296 de 2013. Esto implica que los usuarios son compensados por este hecho sin que medie solicitud del mismo. La información está disponible en: http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=64868 Igualmente Colombia iniciará mediciones de calidad de los servicios a partir de enero de 2014, la cual se realizará mediante encuestas en 16 ciudades del país (las más representativas).
Costa Rica	Los artículos 36°, 53°, 76°, 88° y 116° del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, disponen que el grado de satisfacción y percepción de la calidad del servicio corresponde a la calificación obtenida en la aplicación de al menos una encuesta semestral, que permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del correspondiente servicio de telecomunicaciones evaluado. Las encuestas realizadas deben obtener información relacionada con los parámetros siguientes, de acuerdo a la medición del grado de satisfacción y percepción de la calidad: • Atención personalizada: incluye el trato que se le brinde al cliente sobre sus requerimientos y consultas. • Atención telefónica: incluye el trato comercial y cumplimiento en la atención del trámite vía telefónica. • Entrega del servicio: tiempo de entrega y grado de satisfacción con la entrega del servicio • Reparación de averías: grado de satisfacción con la atención y reparación de averías • Facturación del servicio: grado de satisfacción con la facturación y cobro • Funcionamiento del servicio telefónico: en cuanto a calidad de voz, completación de llamadas, calidad de los servicios complementarios e interrupciones del servicio. • Cualquier otro indicador particular que sea indicado por parte de la SUTEL.
Cuba	El Comité Ministerial de Calidad Percibida está trabajando en materializar estos eventos.
El Salvador	No se tiene información al respecto
España	El Centro de Estudios Sociológicos publicó una encuesta de satisfacción sobre los servicios de telecomunicaciones. Puede consultarse en: http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/Paginas/ServicioFijo.aspx
Guatemala	No cuentan con este tipo de estudios.
Honduras	No cuentan con este tipo de estudios.
México	No se ha especificado.
Panamá	El Regulador efectúa una encuesta anual sobre este tema.

Paraguay	No se han desarrollado estudios al respecto.
Perú	La Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL ha efectuado tres mediciones con relación a la satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones: • Año 2005. Aplicación del Indicador del Nivel de Satisfacción de los Usuarios: mercados de telefonía fija y móvil (Informe N° 001-GUS/2005) • Año 2006. Indicador del Nivel de Satisfacción de los Usuarios 2006: Mercado de Telefonía Fija y Telefonía Móvil -Prepago y Postpago (Informe Nº 014-GUS/2006) • Año 2012. Indicador del Nivel de Satisfacción de los Usuarios 2012: Mercado de Telefonía Fija y Telefonía Móvil -Prepago y Postpago (Informe N° 116-GUS/2012)
Portugal	• El ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente lleva a cabo estudios anuales de satisfacción de los clientes para los servicios en diversos sectores económicos, en particular en las telecomunicaciones. El último estudio publicado se refiere al año 2011: http://www.ecsiportugal.pt/files/ResultadosNacionais_ECSI_2011. • Por otro lado, ANACOM promueve regularmente, cada trimestre, las encuestas sobre la percepción de calidad y satisfacción de los consumidores de comunicaciones electrónicas.
Puerto Rico	No se han desarrollado estudios al respecto
República Dominicana	• En el mes de julio 2011 se elaboraron los términos de referencia y el cuestionario que dio origen a la tercera medición de la satisfacción de los usuarios de servicios telefónicos, la cual en esta ocasión se llevó a cabo por parte de la firma MKT Global Research. • Dicha medición permitió identificar oportunidades de mejora en aspectos puntuales, al tiempo de evidenciar resultados derivados del esfuerzo de una parte importante de la industria de las telecomunicaciones, a fin de procurar mayor bienestar para los usuarios de servicios telefónicos disponibles en nuestro mercado.
Venezuela	• El ente regulador ha realizado estudios para conocer y medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones, dichos diagnósticos han sido diseñados para fines regulatorios. • Asimismo, los referidos estudios se han trasladado a los diferentes operadores, de manera que los comentarios recibidos sean consideradas para su corrección y/o mejora.

Como puede advertirse, no se han adoptado mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en la totalidad de países que han respondido el cuestionario. Sin embargo, dada la importancia de conocer directamente las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, puede plantearse la necesidad de implementar y/o fortalecer este tipo de acciones. Ello permitirá hacer más eficaces las acciones que se tomen respecto a la regulación de las telecomunicaciones, abordando temas que resultan de mayor interés para los usuarios y atacando directamente los problemas que les resultan más graves.

2. Políticas de Acercamiento al Usuario

La protección de los derechos de los usuarios incluye una adecuada orientación de sus derechos, por lo que normalmente, los organismos encargados de la protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones, también cuentan con funciones y facultades para difundir diversos aspectos relacionados al mercado de telecomunicaciones, con mayor énfasis en la protección de usuarios.

En ese sentido, con la finalidad de contar con líneas de acción eficientes para el cumplimiento de dichas funciones, los reguladores tienden a implementar políticas de acercamiento al usuario, estableciendo estrategias y metas a alcanzar periódicamente.

Las políticas de acercamiento al usuario resultan necesarias a efectos de atender las necesidades de información de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones respecto a sus derechos y obligaciones dentro de la relación de consumo entre éstos y las empresas operadoras. El mercado de los servicios de telecomunicaciones es dinámico, siendo los cambios tecnológicos y las necesidades de los usuarios sumamente variables. En ese sentido, es importante la proactividad en el desarrollo de nuevos mecanismos de acercamiento a los usuarios de parte del regulador.

La atención que se brinde a los usuarios debe reflejar la comprensión de sus necesidades, para lo cual son indispensables una adecuada comunicación y la capacitación del personal que brinda la atención a los usuarios. A continuación, presentamos un cuadro con los principales aspectos que han sido establecidos en los países que han respondido el cuestionario, en relación a la política de acercamiento al usuario.

Cuadro N° 13

País	Política de Acercamiento al Usuario
Argentina	La Subsecretaría de Defensa del Consumidor estableció las siguientes políticas institucionales para favorecer el acercamiento con los usuarios: • Elaboración y difusión de "La Guía del Consumidor", el cual contiene información sobre derechos, consejos y direcciones útiles al momento de presentar un reclamo. • Ejecución del "Programa Valorar nuestros derechos", que a través de talleres, encuentros de capacitación y actividades comunitarias, ofrece herramientas de participación popular para que se conozcan y ejerzan derechos. • El sitio web institucional: http://www.consumidor.gov.ar/, que proporciona Información legal, muestra las leyes que regulan el intercambio entre productores y consumidores.
Brasil	ANATEL dispone de varios canales de aproximación con los usuarios en todos los Estados brasileños. • A través de sus oficinas regionales y unidades operacionales brinda atención presencial a los usuarios; atención telefónica, y atención a través de sistema en internet. • Actualmente está elaborando un portal dedicado al usuario.
Colombia	La Comisión de Regulación de Comunicaciones, anualmente adelanta una rendición de cuentas a la ciudadanía sobre su gestión, invitando en forma especial a todos los ciudadanos. Además se dispone de diversos medios para la atención a los usuarios como son la atención física en la entidad, atención telefónica, personal, escrita por correo electrónico, carta o fax, así como la atención por medios virtuales como la página web, las redes sociales como *Facebook* y *Twitter* y el chat de la CRC dispuesto en la página en la sección de usuarios.
Costa Rica	La Superintendencia de Telecomunicaciones – SUTEL, coopera con la Oficina de Apoyo del Consumidor, SUTEL participando activamente en las actividades organizadas con la finalidad de acercarse a los usuarios y brindarles información sobre sus derechos como el procedimiento para interponer reclamaciones.
Cuba	No se han establecido políticas de acercamiento al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.
El Salvador	La Superintendencia de Telecomunicaciones ha establecido el Centro de Atención al Usuario para dicho fin, a nivel nacional también se cuenta con la Defensoría del Consumidor.
España	No se han establecido políticas específicas, salvo la puesta a disposición de los ciudadanos de: • Call Center. • La página web de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: http://www.usuariosteleco.es/Paginas/index.aspx
Guatemala	La Superintendencia de Telecomunicaciones - SIT, ha incluido en su sitio web, preguntas y respuestas comunes sobre este tema.

Honduras	No se han establecido políticas específicas.
México	La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor – PROFECO - establece una política de acercamiento al usuario a través de sus delegaciones, subdelegaciones y unidades del servicio en todo el país. Ello con el objetivo de promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
Panamá	No se precisa.
Paraguay	No se han establecido políticas de acercamiento al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.
Perú	El OSIPTEL cuenta con una Política de Usuarios, que contiene los mecanismos de orientación, así como lineamientos de atención. Dentro de este marco, se cuenta por lo menos con una oficina de atención en cada región del país que brinda orientación personal, encargándose también de realizar jornadas de orientación y difusión itinerantes, charlas, talleres, entre otras. Además, el OSIPTEL también atiende consultas realizadas vía telefónica, por escrito (cartas, correo electrónico) y a través de redes sociales (*Twitter)*.
Portugal	No se identifican políticas institucionales en ese sentido.
Puerto Rico	La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones ha realizado muchas labores para proteger los derechos de los usuarios de telecomunicaciones en Puerto Rico. Entre ellas, está la creación de un rótulo en el 2006, titulado "Conozca sus Derechos". Dicho rótulo tiene el propósito de advertir al público sobre la existencia de procedimientos para el trámite y manejo de quejas o reclamaciones sobre los servicios de telecomunicaciones y televisión por cable, según sea el caso, que podrán culminar ante este Foro. El mismo deberá exhibirse en un lugar claramente visible al público dentro de todos los locales, tales como tiendas, kioscos, oficinas comerciales y otros lugares similares de las compañías que provean estos servicios públicos de telecomunicaciones.
República Dominicana	La Gerencia de Protección al Usuario del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones - INDOTEL - cuenta con el Departamento de Orientación al Usuario, cuyo principal objetivo es precisamente la labor de acercar a los usuarios al INDOTEL y al Centro de Atención al Usuario a través de campañas publicitarias de Orientación al usuario. Asimismo, se realizan charlas en los colegios, universidades, asociaciones, Centros de Capacitación en Informática (CCIS) del país y distribución de material promocional sobre los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, con el objetivo de promover los servicios de protección que el INDOTEL brinda a los usuarios y propiciar un acercamiento de los mismos a nuestro Órgano regulador.
Venezuela	La Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL - recurrió a la implementación de una herramienta en su página web www.conatel.gob.ve, con el propósito de facilitar a la ciudadanía el acceso a sus derechos (Reclamar, Denunciar y/o Sugerir) como usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones. Adicionalmente, CONATEL mantiene y pone en marcha por etapas un proyecto para establecer oficinas regionales integrales ubicadas de forma estratégica y así abarcar el territorio nacional, a fin de ofrecer atención a la ciudadanía, disponer de personal para evaluar la calidad de los servicios de telecomunicaciones y, dar cumplimiento a las leyes, reglamentos y demás normas aplicable.

Como podemos advertir, los aspectos que básicamente han trabajado los reguladores en los países en los que se ha abordado la política de atención a usuarios son (i) la implementación de centros de atención a nivel nacional, (ii) la implementación de distintos mecanismos de difusión y orientación y (iii) la realización de charlas informativas.

El fortalecimiento de los aspectos antes mencionados también constituye un mecanismo de protección de los derechos de los usuarios, toda vez que la mayor difusión de los mismos, promoverá la formación de usuarios informados y responsables, que sepan cómo proceder ante un problema con la prestación de su servicio. Asimismo, motivará la toma de decisiones adecuadas al momento de adquirir un servicio, durante el uso del mismo o cuando se desee culminar el contrato de prestación de servicio.

3. Derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad

Un aspecto que debe ser tomado en cuenta al analizar la política de atención al usuario, es la inclusión de mecanismos idóneos para hacer llegar la información correspondiente a usuarios con alguna discapacidad. Si bien es cierto, en la mayoría de países existe regulación de carácter general que busca la inclusión de usuarios con discapacidad, específicamente en materia de telecomunicaciones, no se ha generalizado la implementación de este tipo de normas.

A continuación mostramos un cuadro con los aspectos más importantes que se han regulado respecto a este tema en los distintos países que han respondido el cuestionario.

Cuadro N° 14

País	Norma
Argentina	El derecho de las personas con discapacidad, hipoacúsicas o con impedimento del habla, para solicitar a las empresas prestatarias del servicio público telefónico, la adquisición y suministro de un aparato para especial para la utilización de este servicio, a costo equivalente al de las llamadas efectuadas mediante teléfonos fijos convencionales.
Brasil	Regulamento de Obrigações de Universalização. Aprovado pela Resolução nº 598, de 23 de outubro de 2012. Regulamento da Interface Usuário - Rede e de Terminais do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 473, de 27 de julho de 2007 Regulamento da Central de Intermediação de Comunicação telefônica a ser utilizada por pessoas com deficiência auditiva ou da fala - CIC, aprovado pela Resolução nº 509, de 14 de agosto de 2008.

Colombia	No existen normas contenidas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones tendientes a la protección de derechos de personas con discapacidad.
Costa Rica	De acuerdo al párrafo final del Artículo 45, la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, *"(…) La SUTEL tomando en cuenta la disponibilidad de recursos técnicos y financieros, velará por que los operadores y proveedores ofrezcan a los usuarios finales con discapacidad acceso a los servicios regulados en esta Ley en condiciones no discriminatorias."*
Cuba	Se encuentran en estudio normativas al respecto.
El Salvador	No se tiene información al respecto.
España	El Real Decreto 1494/2007, publicado en el Boletín Oficial del Estado de 21 de noviembre de 2007 aprobó el "Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos, y servicios relacionados con la Sociedad de la Información y medios de Comunicación Social"
Guatemala	No existe ninguna regulación sobre la materia
Honduras	En la normativa de sub operadores de teléfonos públicos, se obliga a las empresas a facilitar el acceso de las personas con sillas de ruedas a los equipos telefónicos públicos, mediante el establecimiento de la altura de los mismos.
México	La Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo de 2011), establece en su artículo 19°: *"**Artículo 19:** La Secretaría de Transportes y Comunicaciones promoverá el derecho de las personas con discapacidad, sin discriminación de ningún tipo, al acceso al transporte, los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, particularmente aquellas que contribuyan a su independencia y desarrollo integral. (…)"*
Panamá	No existen normas al respecto.
Paraguay	No existen normas al respecto.
Perú	El Perú aún no cuenta con un marco normativo específico que promueva el acceso de las personas con discapacidad. Sin embargo, el OSIPTEL elaboró estrategias que responden a estas demandas de forma equitativa y sustentable. • Guía Informativa del Usuario en sistema Braille, • Videos institucionales especiales, y • Guía interactiva de Orientación en el procedimiento de reclamo. • Atención de usuarios con discapacidad auditiva (intérprete de lenguaje de señas).

Portugal	La Ley de Comunicaciones Electrónicas (Ley N° 10/20139), establece normas relativas a la protección de los derechos de los diversos usuarios con necesidades especiales, referentes al uso de servicios de telefonía fija, teléfonos públicos de pago, el acceso a números de emergencia, y al directorio telefónico.
Puerto Rico	Se ha establecido el Servicio de Relevo de Telecomunicaciones (TRS por sus siglas en inglés). Es un servicio de telefonía que permite que usuarios con impedimentos auditivos y/o problemas de habla, puedan comunicarse libre de costo con personas oyentes, por medio de operadores o interpretes capacitados, marcando el 711 desde cualquier teléfono.
República Dominicana	No cuenta con regulación al respecto.
Venezuela	La "Ley para las Personas con Discapacidad" promulgada el 21 de Diciembre del 2006, establece en su artículo 44°: ***"Artículo 44.- Servicios de Telecomunicaciones.*** *La instalación de servicio de telecomunicaciones solicitada por personas con discapacidad o sus familiares será atendida con prioridad, proporcionando aparatos adaptados a la discapacidad del solicitante o la solicitante. La instalación de servicio telefónico público debe cumplir con las medidas arquitectónicas y de diseño universal necesarias de adaptabilidad a las personas con discapacidad."*

Como puede advertirse, la inclusión de las personas con discapacidad en el sector telecomunicaciones, implica una protección normativa especial, que reconozca la vulnerabilidad de dichos usuarios y que promueva la adopción de estrategias que respondan a sus necesidades específicas.

Conclusiones y Recomendaciones:

- Dada la importancia de conocer directamente las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, puede plantearse la necesidad de implementar y/o fortalecer acciones de medición de expectativas respecto a la satisfacción del servicio de telecomunicaciones.
- Las políticas de acercamiento al usuario resultan necesarias a efectos de atender las necesidades de información de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones respecto a sus derechos y obligaciones dentro de la relación de consumo entre éstos y las empresas operadoras. En ese sentido, es importante implementar políticas de acercamiento al usuario, estableciendo estrategias y metas a alcanzar periódicamente.
- La referida política de acercamiento al usuario, debe incluir mecanismos idóneos para hacer llegar la información correspondiente a usuarios con alguna discapacidad, así como la promoción de estrategias que respondan a sus necesidades específicas