



## Diagnóstico sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario

Grupo de Trabajo - REGULATEL

6ta edición, noviembre 2018



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 - 2018 OSIPTEL. Derechos Reservados. Calle de La Prosa 136 - San Borja, Lima 41- Perú www.osiptel.gob.pe Teléfono: (051) 225-1313





## Introducción

El Grupo de Trabajo "Protección y Calidad del Servicio al Usuario" presenta la sexta edición del *Diagnóstico Sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario*, a través del cual se ha realizado la actualización de la información remitida por los países miembros del mencionado Grupo.

El *Diagnóstico Sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario* se encuentra dividido en siete (7) temas, a fin de facilitar la evaluación de los avances del sector telecomunicaciones:

- Autoridades de protección al consumidor / usuario;
- Marco jurídico de protección al consumidor / usuario;
- Procedimientos de reclamo:
- Regulación específica (sobre la calidad de atención al usuario, los contratos de prestación de servicios, el roaming internacional y la portabilidad numérica);
- Reglamentación referida a la seguridad ciudadana,
- Supervisión del marco normativo;

# Grupo de trabajo: protección y calidad del servicio al usuario

Mediante Acta del XV Plenario del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones - REGULATEL, firmada el 13 de noviembre del año 2012, se aprobó la conformación del 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.





- Actividades / proyectos desarrollados como parte de las acciones de acercamiento al usuario; y

Es importante destacar la labor que viene siendo ejecutada por los países que forman parte de REGULATEL, evidenciándose el compromiso para continuar trabajando en la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Rafael Muente Schwarz Presidente Ejecutivo del Consejo Directivo OSIPTEL





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

| l   | Autoridades de Protección al Consumidor / Usuario   | 6  |
|-----|---|----|
|     | 1. Autoridades de protección al consumidor de los diversos sectores económicos  | 7  |
|     | 2. Organismos encargados de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones          | 9  |
| II  | Marco Jurídico de Protección al Consumidor / Usuario  | 13 |
|     | 1. Normas de protección al consumidor aplicable a los diversos sectores económicos  | 14 |
|     | 2. Regulación específica en materia de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones                       | 18 |
|     | 3. Personas con discapacidad: derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones                             | 36 |
| III | Procedimientos de Reclamo   | 38 |
|     | 1. Dispositivos legales que regulan el procedimiento de reclamo de usuarios de los servicios de telecomunicaciones        | 39 |
|     | 2. Etapas y plazos del procedimiento de reclamo de usuarios de servicios de telecomunicaciones                            | 45 |
|     | a. Principales materias de reclamo  | 60 |
|     | b. Notificaciones electrónicas de resoluciones administrativas  | 73 |
|     | c. Procedimientos alternativos de solución de conflictos  | 78 |
|     | d. Organismos encargados de conocer y resolver los problemas con los equipos terminales que pueden ser materia de reclamo | 89 |





| V  | Regulación Específica  |     |
|----|--|-----|
|    | 1. Reglamentación respecto a la calidad de atención al usuario por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones | 97  |
|    | 2. Regulación específica sobre contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones  | 117 |
|    | 3. Regulación del servicio Roaming Internacional   | 136 |
|    | 4. Portabilidad Numérica   | 147 |
|    | a. Regulación Específica sobre Portabilidad Numérica   | 148 |
|    | b. Procedimiento de Portabilidad Numérica  | 154 |
| ٧  | Reglamentación referida a la Seguridad Ciudadana   | 186 |
|    | 1. Reglamentación sobre el mal uso de los servicios de telecomunicaciones y uso de equipos terminales móviles robados o hurtados       | 187 |
| VI | Supervisión del Marco Normativo de Protección a Usuarios   | 206 |
|    | 1 Supervisión del marco normativo de protección a usuarios y sanciones impuestas   | 207 |





| VII  | Acercamiento al Usuario: Actividades y Proyectos   | 225                      |
|------|--|--------------------------|
|      | <ol> <li>Estudios referidos a las expectativas, necesidades y/o medición de la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios de telecomunicaciones</li> <li>Políticas de acercamiento al usuario</li> <li>Actividades / proyectos de responsabilidad social vinculados a la protección del usuario</li> <li>Aplicativos desarrollados para brindar servicios a los usuarios</li> </ol> | 226<br>234<br>243<br>251 |
| Conc | clusiones  | 261                      |





# Sección I

## Autoridades de Protección al Consumidor / Usuario





En esta sección se brinda información sobre las autoridades encargadas de atender las relaciones entre consumidores y proveedores de los diversos sectores económicos, así como los organismos encargados de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

#### 1. Autoridades de protección al consumidor de los diversos sectores económicos

Los organismos miembros de REGULATEL cuentan con autoridades de protección al consumidor, comúnmente encargadas de aplicar el marco normativo que regula las relaciones entre consumidores y proveedores para los diversos sectores económicos.

#### Cuadro N° 1

| País      | Entidad competente   | Web  |
|-----------|--|--|
| Argentina | - Secretaría de Comercio.  | http://www.consumidor.gov.ar/                |
| Bolivia   | - Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor   | http://www.consumidor.gob.bo/                |
| Brasil    | - Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) (a nivel federal) - Órganos regionales especializados en protección y defensa de los consumidores ("Procons") (a nivel estatal/provincial y municipal) | http://portal.mj.gov.br                      |
| Chile     | - Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)  | http://www.sernac.cl/                        |
| Colombia  | - Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC (No se ejercen funciones de vigilancia y control)   | http://www.sic.gov.co-http://www.antv.gov.co |





| Costa Rica   | - Comisión Nacional del Consumidor  | http://www.meic.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=119&Itemid=97   |
|--------------|---|--|
|              | - Superintendencia de Telecomunicaciones (en el ámbito de Telecomunicaciones)   |  |
| Cuba         | - Ministerio de Comercio Interior (MINCIN)  | http://www.ecured.cu/index.php/Ministerio de Comercio Interior   |
| Ecuador      | - Defensoría del Pueblo Ecuador (DPE)   | http://www.dpe.gob.ec/   |
| El Salv ador | - Defensoría del Consumidor   | http://www.defensoria.gob.sv/  |
| España       | - Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición - AECOSAN - Así como, los órganos previstos en la Normativa de las Comunidades Autónomas.                              | http://aesan.msssi.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 (SIC).     - Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).     - Fiscalía del Consumidor en el Ministerio Público. | http://www.sic.gob.hn<br>http://www.conatel.gob.hn<br>http://www.mp.hn/index.php?option=com_content&view=article&id=775&Itemid=234 |
| Italia       | - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)   | http://www.agcm.it   |
| México       | - Procuraduría Federal del Consumidor   | www.gob.mx/profeco   |
| Nicaragua    | Sin información   | Sin información  |
| Panamá       | - Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)   | http://www.acodeco.gob.pa/   |
| Paraguay     | - Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO)<br>- Centro de Atención al Público (CAP) de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones<br>(CONATEL)                        | http://www.mic.gov.py/mic/site/sedeco.html CONATEL: consultascap@conatel.gov.py  |
| Perú         | - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (INDECOPI   | ) http://www.indecopi.gob.pe/  |





| Portugal             | - Direcção-Geral do Consumidor<br>- Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)<br>Nota: La ASAE se encarga de la protección de los consumidores en materia de<br>contratos a distancia, así como aquellos celebrados fuera de los establecimientos<br>comerciales (Fuente: Decreto-Ley N ° 24/2014, de 14 de febrero) | http://www.consumidor.pt/<br>http://www.asae.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/                       |
| Uruguay              | Ministerio de Economía-Dir. Gral. de Comercio Área De Defensa del Consumidor  | http://consumidor.mef.gub.uy/                      |
| Venezuela            | - Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos (SUNDDE)  | http://www.superintendenciadepreciosjustos.gob.ve/ |

Notas: (\*) La información consignada corresponde a la remitida para la elaboración de la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

#### 2. Organismos encargados de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

Los organismos reguladores del sector telecomunicaciones tienen entre sus principales funciones, promover la participación equitativa de las empresas privadas y al mismo tiempo, permitir el acceso de cada vez más usuarios a los servicios de telecomunicaciones en condiciones óptimas. Sin embargo, pese a la alta especialización en los temas del sector, puede ocurrir que estos organismos no se encuentren a cargo de la función de proteger a los usuarios de estos servicios.





#### Cuadro N° 2

| País       | Entidad Competente   | Web   |
|------------|--|---|
| Argentina  | - Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)   | http://www.enacom.gob.ar                                |
| Bolivia    | - Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)  | http://att.gob.bo/index.php/                            |
| Brasil     | - Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).   | http://www.anatel.gov.br                                |
| Chile      | - Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)   | http://www.subtel.cl                                    |
| Colombia   | - Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).  | https://www.crcom.gov.co/es/pagina/inicio               |
| Costa Rica | - Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).  | http://sutel.go.cr/                                     |
| Cuba       | <ul> <li>- Dirección de Comunicación Institucional y Atención Ciudadana del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM).</li> <li>Nota: La Dirección de Comunicación Institucional y Atención Ciudadana, forma parte del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM), y es la encargada de la metodología para la implementación de los sistemas de protección de los derechos de los usuarios en las operadoras de telecomunicaciones.</li> </ul>   | http://www.mincom.gob.cu/?q=atencions ugerencias quejas |
| Ecuador    | - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).  En Ecuador, la entidad competente de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones estaba a cargo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPERTEL) y ahora corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).  ARCOTEL se encuentra adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes. |   |





| El Salv ador | - La Defensoría del Consumidor en coordinación con la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).  Nota: La SIGET, es la encargada de la protección de derechos de usuarios de telecomunicaciones, incluyendo el procedimiento de atención de "denuncias" o "quejas", pero la institución llamada a dirimir los conflictos que surjan entre las partes, es la Defensoría del Consumidor. | http://www.siget.gob.sv/<br>http://www.defensoria.gob.sv/  |
|--------------|---|--|
| España       | - Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Ministerio de Economía y Empresa  | http://www.usuariosteleco.gob.es   |
| Guatemala    | - Dirección de Asistencia y Ayuda al Consumidor (DIACO), en coordinación con la Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT).  Nota: Le corresponde a la autoridad de protección a usuarios en general, el trámite de los reclamos que pudieran presentarse contra el operador del servicio.  | http://www.diaco.gob.gt/<br>http://www.sit.gob.gt/   |
| Honduras     | - Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) Fiscalía del Consumidor en el Ministerio Público.   | http://www.sic.gob.hn<br>http://www.conatel.gob.hn<br>http://www.mp.hn/index.php?option=com_content&view=article&id=775&Itemid=234 |
| Italia       | - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)  | http://www.agcom.it  |
| México       | - Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)   | www.ift.org.mx<br>www.gob.mx/profeco   |
| Nicaragua    | Sin información   | Sin información  |
| Panamá       | - Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP)   | http://www.asep.gob.pa/default.as.p  |
| Paraguay     | - Comisión Nacional de Telecomunicaciones del Paraguay (CONATEL).   | http://www.conatel.gov.py/<br>consultascap@conatel.gov.py Tel: +595 21 513532  |
| Perú         | - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).  | http://www.osiptel.gob.pe/   |





| Portugal                | - Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).  Nota: La Autoridad Nacional de Comunicaciones (ANACOM)  (http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=895819), tiene, entre otras, la función de proteger los intereses de los usuarios.  Promueve esta protección abordando las quejas de los usuarios, difundiendo información útil para los consumidores y otros usuarios en una plataforma web creada específicamente para este propósito: el | http://www.anacom.pt/<br>http://www.anacom-consumidor.com/ |
|-------------------------|---|--|
|                         | Portal del Consumidor (www.anacom-consumidor.com).  Sin embargo, es preciso indicar que esta autoridad no es competente para resolver los conflictos entre usuarios y proveedores de servicios.   |  |
| Puerto Rico             | - Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR).  | http://www.jrtpr.gobierno.pr/index.asp                     |
| República<br>Dominicana | - Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).   | http://www.indotel.gob.do/                                 |
| Uruguay                 | -Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC)   | http://www.ursec.gub.uy                                    |
| Venezuela               | - Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).  | http://www.conatel.gob.ve/                                 |





# Sección II

## Marco Jurídico de Protección al Consumidor / Usuario





En esta sección se brinda información sobre el establecimiento del marco normativo: (i) que regula las relaciones entre consumidores y proveedores aplicable a la generalidad de las relaciones de consumo, (ii) específico en materia de protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones, y (iii) que considera como público objetivo a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones que presentan algún tipo de discapacidad.

#### 1. Normas de protección al consumidor aplicable a los diversos sectores económicos

Con excepción de Cuba, los países evaluados cuentan con una normativa de protección al consumidor aplicable a los diversos sectores económicos.

#### Cuadro N° 3

| País      | Normativa  | Dispositivo Legal y Fecha de Promulgación  |
|-----------|--|--|
| Argentina | Ley de Defensa del Consumidor.     Ley de Defensa de la Competencia  | 1. Ley 24.240. Del 13 de octubre de 1993 y sus modificatorios.<br>2. Ley 25,156/99 y sus modificatorios.   |
| Bolivia   | - Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores  | - Ley N° 453, 6 de diciembre de 2013   |
| Brasil    | Constitución de la República.     Código de Protección al Consumidor     Las normas generales sobre el servicio al consumidor proporcionados por los proveedores de servicios regulados por el Gobierno Federal. | 1. Constitución de la República Federativa de Brasil de 1988 (arts. 37, XXII, §3º e 175).<br>2. Ley nº 8.078, de 11 de septiembre de 1990.<br>3. Decreto nº 6.523, de 31 de julio de 2008. |
| Chile     | - Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.  | - Ley N° 19.496. Publicada en el Diario Oficial de 7 de marzo de 1997.   |
| Colombia  | - Estatuto del Consumidor.   | - Ley N°1480 del 12 de octubre de 2011.<br>http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley 1480 2011.html  |





| 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  |
|-------------|---|--|
|             | - Ley General de Telecomunicaciones N° 8642   | Telecomunicaciones. Cap. II, Título II. Publicada el 30 de junio de 2008.  |
| Cuba        | No cuenta con regulación en la materia.   | No cuenta con regulación en la materia.  |
| Ecuador     | - Ley Orgánica de Defensa del Consumidor  | - Ley 2000-21 publicada en el Registro Oficial (Suplemento 116) de 10 de julio 2000  |
| El Salvador | - Ley de Protección al Consumidor.  | - Decreto Legislativo N° 776, de fecha 18 de agosto de 2005, publicado en el Diario Oficial N° 166, Tomo 368, del 8 de septiembre de 2005.   |
| España      | - Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias. | - Real Decreto Legislativo 1/2007 de fecha 16 de noviembre de 2007.  |
| Guatemala   | - Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.   | - Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala.  |
| Honduras    | - Ley de Protección al Consumidor.  | - Decreto N° 24/2008. Publicado el 07.07.2008.   |
| Italia      | - Código del Consumidor   | - Decreto Legislativo n° 206 , de fecha 06.09.2005, publicado en la Gazzetta Ufficiale el 08.10.2005   |
| México      | - Ley Federal de Protección al Consumidor.<br>- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.                | <ul> <li>Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992.</li> <li>Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.</li> </ul> |
| Nicaragua   | Sin información   | Sin información  |
| Panamá      | - Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.  | - Ley N° 45 de fecha 31.10.2007, publicada en la Gaceta Oficial Digital el 07.11.2007.   |





| Paraguay |  | - Ley 1334 de 1998 - Ley N° 5.427 / 2015, del 30 de Abril del 2015, Que modifica el Artículo 28 de la Ley N° 1.334/98 "De Defensa del Consumidor y del Usuario" Decreto N° 2.199 / 2014, del 08 de Setiembre del 2014, Por el cual se Reglamenta la Ley N° 4974/2013 "Que crea la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO)" Ley N° 4.974 / 2013, del 22 de Agosto del 2013, de la Secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario Ley N° 2.340 / 2003, del 28 de Diciembre del 2003, Que amplía la Ley N° 1334 del 27 de octubre de 1998 "De Defensa del Consumidor y del Usuario". |
|----------|--|---|
| Perú     | - Código de Protección y Defensa del Consumidor. | - Ley N° 29571 y sus correspondientes modificatorias (Ley N° 29888 y Ley N° 30046).   |





#### Portugal

- 1. Ley de Defensa del Consumidor.
- 2. Régimen Jurídico aplicable a las prácticas comerciales desleales de las empresas en las relaciones con los consumidores
- 3. Régimen de los contratos celebrados a la distancia y fuera del estabelecimiento comercial
- 4. Obligatoriedad de la existencia del libro de reclamaciones a todos los proveedores de bienes y proveedores de servicios que contacten con el público
- 5. Régimen jurídico aplicable a la prestación de servicios de promoción, información y ayuda a los consumidores y usuarios a través de centros telefónicos de relacionamiento (call centers)
- 6. Garantías de seguridad de los productos y servicios colocados en el mercado
- 7. Libro de reclamaciones
- 8. Servicios públicos esenciales
- 9. Régimen jurídico y definición de las cláusulas contractuales generales
- 10. Venda de bienes de consumo y garantías a ella relativas

- 1. Ley n. $^{\circ}$  24/96, de 31 de julio, alterada por la Ley n. $^{\circ}$  85/98, de 16 de diciembre, por el Decreto-Ley n. $^{\circ}$  67/2003, de 8 de abril, por la Ley n. $^{\circ}$  10/2013, de 28 de enero y por la Ley n. $^{\circ}$  47/2014, de 28 de julio.
- 2 2. Decreto-Ley n.º 57/2008, de 26 de marzo,

http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\_mostra\_articulado.php?nid=1067&tabela=leis

3. Decreto-Ley n.º 24/2014, de 14 de febrero (que revoca el Decreto-Ley n.º 143/2001, de 26 de abril, con las respetivas alteraciones):

http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei mostra articulado.php?nid=2062&tabela=leis

- 4. Decreto-Ley n.º 156/2005, de 15 de septiembre y sus modificatorias (Decreto-Ley n.º 371/2007, de 6 de noviembre, Decreto-Ley n.º 118/2009, de 19 de mayo, Portaría n.º 866/2009, de 13 de agosto y Decreto-Ley n.º 317/2009, de 30 de octubre),
- http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\_mostra\_articulado.php?nid=737&tabela=leis
- 5. Decreto-Ley n.º 134/2009, de 2 de junio, modificado por el Decreto-Ley n.º 72-A/2010, de 18 de junio.
- 6. Decreto-Ley n.º 69/2005, de 17 de marzo (objeto de posterior revocación n.º 2 do artigo 10.º por el Decreto Reglamentar n.º 57/2007, de 27 de abril)
- 7. Portaría n.º 1288/2005, de 15 de diciembre y sus modificatorias (Portaría n.º 70/2008, de 23 de janeiro y Portaría n.º 896/2008, de 18 de agosto)
- 8. Ley n.º 23/96, de 26 de julio y sus modificatorias (Decreto-Ley n.º 195/99, de 8 de junio, Ley n.º 12/2008, de 26 de febrero, Ley n.º 24/2008, de 2 de junio, Ley n.º 6/2011, de 10 de marzo, Ley n.º 44/2011, de 22 de junio y Ley n.º 10/2013, de 28 de enero)
- 9. Decreto-Ley n.º 446/85, de 25 de octubre, rectificado por la Declaración de Rectificación n.º 114-B/95, de 31 de agosto, y modificado por el Decreto-Ley n.º 220/95, de 31 de agosto, por el Decreto-Ley n.º 249/99, de 7 de julio y por el Decreto-Ley n.º 323/2001, de 17 de diciembre
- 10. Decreto-Ley n.º 67/2003, de 28 de abril, modificado por el Decreto-Ley n.º 84/2008, de 21 de mayo.





| 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 de fecha 26 de julio de 2005  |
| Uruguay              | Ley   | Nro. 17250 Defensa del Consumidor de 11 de agosto de 2000  |
| Venezuela            | - Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos.                          | - Decreto Nº 600, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Número 40.340, con fecha 23 de enero de 2014. |

## 2. Regulación específica en materia de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones

Con excepción de Cuba, los países evaluados cuentan con normativa específica sobre los derechos de los usuarios, sea mediante el establecimiento de una Ley, de varias normas específicas del sector telecomunicaciones (de acuerdo a los servicios), en una sola norma que contempla las disposiciones de los diversos servicios de telecomunicaciones o por una combinación de los diversos dispositivos legales antes mencionados.





#### Cuadro N° 4

| País      | Norma de Protección a Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.  | Dispositivo Legal y Fecha de Promulgación  |
|-----------|---|--|
| Argentina | Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Informacion y las Comunicaciones.     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.     Régimen de Portabilidad numérica     Reglamento de Calidad de los Servicios de Tecnologías de la Informacion y las Comunicaciones.  | <ol> <li>Resolución SC N° 2724/98 y su complementaria Resolución SC N° 441/00, de fecha 29 de diciembre de 1998.</li> <li>Resolución SC N° 490/97, de fecha 14 de abril de 1997.</li> <li>Resolución SC N° 12/2013; propone un modelo y establece el proceso de consulta pública y audiencias en el interior del país.</li> <li>Resolución MM 203/2018 del 11/07/2018.</li> </ol>  |
| Bolivia   | <ol> <li>Constitución Política de Bolivia.</li> <li>Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.</li> <li>Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.</li> <li>Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE.</li> <li>Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones.</li> <li>Reglamento General a la Ley 164 de 8 de agosto de 2011.</li> </ol> | <ol> <li>CPE 27/01/2009. En la Constitución Política de Bolivia, se establecen los derechos de los usuarios (Artículo 75).</li> <li>Ley 164, del 08 de agosto de 2011. En la Ley 164 (Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación) también se establecen los derechos de los usuarios (Artículo 54).</li> <li>Decreto Supremo 1391, de fecha 24/10/2012</li> <li>Decreto Supremo 27172, de fecha 15/09/2003, - En el DS 27172 (Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE), se establece el procedimiento para la atención de las reclamaciones.</li> <li>Decreto Supremo 25950, de fecha 20/10/2000, - EI DS 25950, establece las sanciones y los procedimientos por infracciones al marco regulatorio.</li> <li>Decreto Supremo 1391 de fecha 24 de octubre de 2012.</li> </ol> |





| Brasil | 1. Ley Ge |
|--------|-----------|
|        |           |

- 1. Ley General de Telecomunicaciones (LGT)
- 2. Reglamento del Servicio Telefónico Fijo Conmutado.
- 3. Reglamento del Servicio Móvil Personal.
- 4. Reglamento de los Servicios de Comunicación Multimedia.
- 5. Reglamento de Protección y Defensa de los Derechos de los Suscriptores de Servicios de TV pago.
- 6. Reglamento General de derechos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

- 1. Ley nº 9.472, de 16 de julio de 1997 (art. 3°).
- 2. Resolución nº 426, de 09 de diciembre de 2005.
- 3. Resolución nº 477, de 7 de agosto de 2007.
- 4. Resolución nº 614, de 28 de mayo de 2013.
- 5. Resolución nº 488, de 03 de diciembre de 2007.
- 6. Resolución nº 632, de 7 de marzo de 2014.





| Chile    | 1. Constitución Política de la República de Chile.                           | 2. Ley N° 18.168.  |
|----------|--|--|
|          | 2. Ley General de Telecomunicaciones   | 3. Ley N° 19.496.  |
|          | 3. Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;                 | 4. Ley N° 19.628.  |
|          | 4. Ley sobre Protección de da Vida Privada;                                  | 5. Ley N° 20.599.  |
|          | 5. Ley sobre la Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios  | 6. Decreto Supremo N° 18 de 2014.  |
|          | de Telecomunicaciones.   | 7. Decreto Supremo N° 194 de 2012.   |
|          | 6. Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones                             | 8. Decreto Supremo Nº 379 de 2010.   |
|          | 7. Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de     | 9. Decreto Supremo Nº 368 de 2010.   |
|          | Telecomunicaciones   | 10. Decreto Supremo Nº 484 de 2007.  |
|          | 8. Reglamento que establece las Obligaciones para el Adecuado                | 11. Decreto Supremo Nº 510 de 2004.  |
|          | Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos;           | 12. Decreto Supremo N° 60 de 2012.   |
|          | 9. Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad | 13. Decreto Supremo N° 157 de 2011.  |
|          | de la Red en el Servicio de Acceso a Internet;                               |  |
|          | 10. Reglamento que Regula el Servicios Público de Voz Sobre Internet.;       |  |
|          | 11. Norma que establece el Contenido Mínimo y Otros Elementos de la          |  |
|          | Cuenta Única Telefónica.   |  |
|          | 12. Reglamento para la Interoperación y Difusión de La Mensajería de Alerta, |  |
|          | Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones  |  |
|          | e Información sobre Fallas Significativas en los Sistemas de                 |  |
|          | Telecomunicaciones.  |  |
|          | 13. Norma que establece el Procedimiento que Regula el Bloqueo de Equipos    |  |
|          | Terminales Robados, Hurtados y Extraviados.                                  |  |
| Colombia | - Régimen Convergente de Protección de los Derechos de los Usuarios de los   | Resolución CRC 5111 de 20017 (Servicios de telefonía (fija y móvil), internet (fijo y móvil) y TV (cerrada y |
| Odombia  | Servicios de Comunicaciones.   | comunitaria))  |
|          | - Régimen de Protección de los Usuarios del servicio de televisión por       | - Acuerdo CNTV 011 de 2006 (Servicio de Televisión)  |
|          | suscripción.   | - Resolución CRC 3066 de 2011, actualizada hasta la Resolución CRC 4986 de 2016                              |
|          | Suscripcion.   | - Tresolucion CTVC 5000 de 2011, acidalizada Tiasia la Nesolucion CTVC 4300 de 2010                          |
|          |  | https://www.antv.gov.co/index.php/component/jdownloads/send/980-acuerdos-2006/852-acuerdo-011-de-            |
|          |  | 2006?option=com_jdownloads   |
|          |  | <u> Loos opton com jaonnicado</u>  |





| Costa Rica   | - Ley General de Telecomunicaciones.   | - Ley 8642 - Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Cap. II,  |
|--------------|--|---|
|              | - Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios  |   |
|              | de Telecomunicaciones.   | - El Reglamento de Protección al Usuario Final se publicó mediante La Gaceta N° 72 del 15 de abril del 2010.  |
| Cuba         | No existe regulación específica.   | No existe regulación específica.  |
| Ecuador      | Ley Orgánica de Telecomunicaciones.     Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de valor agregado.   | 1. Ley Publicada en el Registro Oficial (Tercer Suplemento -N° 439) el 18 de febrero de 2015.<br>2. Resolución del CONATELN° 477 de 11 de julio de 2012, publicada en el Registro Oficial (Suplemento 750) de 20 de julio de 2012.  |
| El Salv ador | Ley General de Telecomunicaciones.     Ley de Protección al Consumidor.  | Decreto Legislativo N° 142. Diario Oficial N° 218, Tomo 337. Publicada el 21 de noviembre de 1997.     Decreto Legislativo N° 776. Diario Oficial N° 166, Tomo 368. Publicada el 8 de septiembre de 2005.   |
| España       | Ley General de Telecomunicaciones.   | 1. Ley 9/2014, de fecha 9 de mayo de 2014.  |
| ·            | Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones     Electrónicas.   | 2. Real Decreto 899/2009, de fecha 30 de mayo de 2009.  |
| Guatemala    | Ley General de Telecomunicaciones, Artículo 1, "Ámbito de aplicación".     Ley de Protección al Consumidor. A través del cual se crea la Dirección de Apoyo y Asistencia al Consumidor, DIACO. | Decreto 94 -96 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 14 de noviembre de 1996. La "Ley General de Telecomunicaciones", considera 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".      Decreto Número 06 -2003 del Congreso de la República de Guatemala. |
| Honduras     | Reglamento General de Telecomunicaciones.     Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones  | 1. Acuerdo N° 89/97. Publicado el 02.08.1997 y su modificatoria (Acuerdo N° 141-2002, publicado el 26.12.2002). En el "Reglamento General de Telecomunicaciones". Título VIII (Artículos 236° - 241°), se desarrollan los derechos de los usuarios correspondientes a la atención de los reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones.  2. Resolución Normativa NR028-99, Art. 45, 46, 55 al 61, (y modificación al 56).    |





| Italia    | - Código de las Comunicaciones Electrónicas   | - Decreto Legislativo N° 259 de 1° de agosto 2003, publicado en la Gazzetta Ufficiale n. 214 de fecha 15 de septiembre 2003. Capítulo IV, Servicio Universal y Derechos de los Usuarios en Materia de Servicios de Comunicaciones Electrónicas.   |
|-----------|---|---|
| México    | Prácticas comerciales – elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.     Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.     Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad. | Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012: 24 de agosto de 2012.     Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.     Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad.  |
| Nicaragua | Sin información   | Sin información   |
| Panamá    | - Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad y Telecomunicaciones.   | Resolución Nº JD-101 de fecha 27 de agosto de 1997, por medio de la cual se dicta el reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad y telecomunicaciones y sus modificaciones.   |
| Paraguay  | Ley de Telecomunicaciones.     Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones.   | 1. Ley 642/95 de fecha 29 de diciembre de 1995.<br>2. Resolución Directorio 871-2014, de fecha 12.06.2014.  |
| Perú (*)  | - Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.   | - 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), Resolución de Consejo Directivo N° 138-2014-CD/OSIPTEL (03.11.2014), Resolución de Consejo Directivo N° 056-2015-CD/OSIPTEL (04.06.2015) y Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTEL (19.04.2018). |





| Portugal (*)            | 1. Ley de las Comunicaciones Electrónicas. 2. Ley de los Servicios Públicos Esenciales 3. Régimen jurídico que establece límites a la cobranza de cuantías por la prestación del servicio de desbloqueamiento de equipos destinados al acceso a servicios de comunicaciones electrónicas. 4. Deliberación acerca del objeto y forma de divulgación de las condiciones de oferta y utilización de servicios de comunicaciones electrónicas. 5. Líneas de Orientación acerca del contenido mínimo a incluir en los contratos para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas 6. Decisión acerca de los procedimientos exigibles para a extinción de contratos, por iniciativa de los firmantes, relativos a la oferta de redes públicas o servicios de comunicaciones electrónicas accesibles al público 7. Decisión relativa a la designación como 'ilimitadas' de las ofertas de servicios de comunicaciones electrónicas. 8. Reglamento relativo a las reglas acerca del acceso de los usuarios finales con relación a los números del Plano Nacional de Numeración. 9. Reglamento de la Portabilidad. 10. Definición del nivel mínimo de detalle e información de las facturas a asegurar a los abonados sin cargo alguno, de 05.09.2018. | 1. Ley N ° 5/2004 del 10 de febrero de 2004 y sus modificatorias (Decreto-Ley n.º 176/2007, de 8 de mayo; Decreto-Ley n.º 123/2009, de 21 de mayo; Decreto-Ley n.º 258/2009, de 25 de septiembre; Ley n.º 35/2008 de 28 de julio; Ley n.º 51/2011, de 13 de septiembre; Ley n.º 10/2013; Ley n.º 42/2013, de 3 de julio; Decreto-Ley n.º 35/2014, de 7 de marzo). Cuenta con regulación de protección a usuarios dentro de la "Ley de las Comunicaciones Electrónicas", en los Art. 39° - 54° y 86° - 94°.  2. Ley dos Servicios Públicos Esenciales Ley n.º 23/96, de 26 de julio, con las respetivas modificaciones (Decreto-Ley n.º 195/99, de 8 de junio; Ley n.º 12/2008, de 26 de febrero; Ley n.º 24/2008, de 2 de junio; Ley n.º 6/2011, de 10 de marzo; Ley n.º 44/2011, de 22 de junio; Ley n.º 10/2013, de 28 de enero). Asimismo, La Ley de los Servicios Esenciales, trata sobre la protección de los usuarios en los Art. 3° - 15°.  3. Decreto-Ley n.º 56/2010, de 1 de junio 4. Deliberación de 10 de octubre de 2011, da ANACOM 5. Deliberación de 10 de octubre de 2014, da ANACOM 6. Deliberación de 9 de marzo de 2012, da ANACOM 7. Deliberación de 19 de junio de 2014, da ANACOM 8. Reglamento n.º 495/2014, de 3 de nov iembre 9. Reglamento n.º 495/2018, publicado el 8 de mayo - Reglamento de modificación del Reglamento nº 58/2005, de 18 de agosto. 10. Definición del nivel mínimo de detalle e información de las facturas a asegurar a los abonados sin cargo alguno, de 05.09.2018. |
|-------------------------|--|--|
| 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<br>Dominicana | Reglamento Solución de Controversias.     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° 124-05 (del 25 de agosto de 2005).     Resolución N° 016-03 de fecha 16 de enero de 2003.  |





| Uruguay   | Ley de creación de Ursec y Ley de Defensa del Consumidor | Nos. 17.296 de 21/2/2001 y 17.250 de 11 de agosto de 2000   |
|-----------|--|---|
| Venezuela | - Ley Orgánica de Telecomunicaciones.                    | - Publicada en la Gaceta Oficial N° 36.920, con fecha 28 de marzo de 2000. En los Art. 12 y 13, Capítulo I, Título II, se cuenta con regulación sobre protección a usuarios, a través de la consigna de los "Derechos y Deberes de los Usuarios". |

Notas: (\*) Los países de Argentina, Colombia, Perú y Portugal remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Ecuador, ahora cuenta con Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Ley Publicada en el Registro Oficial (Tercer Suplemento -N° 439) el 18 de febrero de 2015).

En Portugal se ha incorporado el Reglamento de Portabilidad Numérica y Definición del nivel mínimo de detalle e información de las facturas a asegurar a los abonados sin cargo alguno, referido a la Norma de Protección a Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.

En Bolivia ha señalado como norma de Protección al Consumidor al Reglamento General a la Ley 164 de 8 de agosto de 2011.

En Brasil, dentro de sus dispositivos ha incorporado la Resolución N° 632 de fecha 7 de marzo de 2014.

En Perú, a través de Resolución de Consejo Directivo N° 056-2015-CD/OSIPTEL de 04 de junio de 2015 ha realizado modificaciones al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTEL (19.04.2018) se realizaron nuevas modificaciones al TUO de Condiciones de Uso.

En México, la regulación específica en materia de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones son las siguientes: (i) Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012: 24 de agosto de 2012, (ii) Carta de Derechos Mínimos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y (iii) Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad.





#### 3. Personas con discapacidad: derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

En la mayoría de países existe regulación de carácter general dirigida a propiciar la inclusión de las personas con discapacidad en distintos ámbitos del quehacer social. Sin embargo, en las normas específicas de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, no se ha generalizado la implementación de derechos en favor de los usuarios con discapacidad.

#### Cuadro N° 5

| País          | Norma   |  |
|---------------|---|--|
| Argentina (*) | Las personas con discapacidad, hipoacusias o con impedimento del habla, tienen derecho a solicitar a las empresas prestatarias del servicio público telefónico, la adquisición y suministro de un aparato especial para la utilización de este servicio, a costo equivalente al de las llamadas efectuadas mediante teléfonos fijos convencionales. Reglamento del Servicio de Telefonía Pública y Domiciliaria para Personas Hipoacúsicas o con Impedimento del Habla aprobado por Resolución SC 26878/1996 del 08/01/1997.  |  |
| Bolivia       | Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (Ley 164), se establece lo siguiente:  - Que entre las condiciones generales del contrato se debe garantizar, entre otros, el adecuado acceso a los servicios para las personas en situación de discapacidad (Artículo 26.II.3).  - Que la usuaria o usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad debe disponer de facilidades para el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento (Art. 54.18 y Art. 59. 14). |  |
| Brasil        | - Reglamento de obligaciones de universalización, aprobado por Resolución 598 de 23 de octubre de 2012 Reglamento de interfaz de usuario - Red y Terminales Fijas Conmutado, aprobado por la Resolución 473 de 27 de julio 2007 Reglamento del Centro de Mediación de comunicación telefónica a ser utilizado por personas con problemas de audición o del habla - CIC, aprobado por la Resolución 509, de 14 de agosto de 2008 Reglamento General de Accesibilidad en Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución 667 de 30 de mayo 2016.                                |  |
| Chile         | No especifica   |  |





| Colombia   | En el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones se relacionan normas tendientes a la protección de derechos de personas con discapacidad.  V.Gr. ARTÍCULO 88. CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS –CAE-88.3. Acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla. Los proveedores de servicios de telefonía que comercialicen equipos terminales deberán brindar una oferta comercial de terminales con las características descritas en el literal b) a las personas con discapacidad auditiva o del habla que así lo soliciten, permitiendo de esta manera su acceso a los CAE.  Ley 1680 de 2013 - Personas con Discapacidad Visual. Contempla que el Gobierno dispone para descargas gratuitas de licencias para lector de pantalla. http://micrositios.mintic.gov.co/convertic/   |
|------------|--|
| 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       | - Existen Resoluciones del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM), que establecen programas de atención a las necesidades de las personas con discapacidad, como por ejemplo la Res. 94/2012, en la que se establecen 4 programas:  (i) Programa 1: Prestación de Servicio Telefónico especializado para personas sordas, hipoacusias o con otras deficiencias auditivas.  (ii) Programa 2: Instalación de Estaciones Públicas a alturas adecuadas para uso de personas con limitaciones físico-motoras.  (iii) Programa 3: Bonificación de minutos del servicio de telefonía básica nacional.  (iv) Programa 4: Servicio de acceso a Internet y Correo Electrónico en las sedes de las asociaciones de personas discapacitadas.  - No obstante, están en estudio otras normativas al respecto. Adicionalmente, el establecimiento de algunas obligaciones de las empresas operadoras para con las personas con discapacidad son plasmadas en las concesiones, por ejemplo en el Decreto 321/2013 (Nueva Concesión Administrativa del Servicio de telecomunicaciones a ETECSA). |





| Ecuador     | 1. Ley Orgánica de Telecomunicaciones Publicada en el Registro Oficial (Tercer Suplemento -N° 439) el 18 de febrero de 2015.  En el Art. 3 se prevé: "Objétivos: () 15. Facilitar el acceso de los usuarios con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al uso de equipos terminales y a las exoneraciones y beneficios tarifarios que se determinen en el Ordenamiento Juridico Vigente."  En el Art. 24 concerniente a las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones se prevé: "() 26. Implementar planes especiales para personas con discapacidad en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades."  2 Ley Orgánica de Discapacidades publicada en el Registro Oficial (Suplemento 796) de 25 de sep. de 2012.  En el Art. 79 prevé rebajas en los servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad.  "Para el pago de los servicios básicos de suministro de energia eléctrica, aqua potable y alcantarillado sanitario, internet, telefonía fija y móvil, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o juridica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrán las siguientes rebajas: ()  3. El servicio de telefonía fija estará considerada dentro de las tarifas populares y de conformidad a la regulación vigente;  4. El servicio de telefonía móvil tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual de hasta trescientos (300) minutos en red, los mismos que podrán ser equivales de manera proporcional total o parcial a mensagies de texto; y,  5. El servicio de valor agregado de internet fijo de banda ancha tendrá una rebaja del cincuenta por certo.  Además, las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para las personas con discapacidad, y exculsivamente a una cuenta por servicio.  Además, las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para las personas con discapacidad, be servicios de |
|-------------|--|
| El Salvador | No se ha elaborado normativa referida al tema.   |





| España    | - La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, artículo 52, Regulación de las condiciones básicas de acceso por personas con discapacidad.  "Mediante real decreto se podrán establecer las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con las comunicaciones electrónicas. En la citada norma se establecerán los requisitos que deberán cumplir los operadores para garantizar que los usuarios con discapacidad:  a) Puedan tener un acceso a servicios de comunicaciones electrónicas equivalente al que disfrutan la mayoría de los usuarios finales.  b) Se beneficien de la posibilidad de elección de empresa y servicios disponible para la mayoría de usuarios finales".  - 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 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.   |
| Italia    | A través de la Resolución n. 574/07/CONS, AGCOM ha establecido medidas a favor de los usuarios ciegos y sordos.  (a) Medidas a favor de los usuarios sordos:  - En el mercado de telefonía móvil: los usuarios sordos pueden acceder a 50 SMS gratis por día.  - En el mercado de telefonía fija, se encuentran exentos del pago de las tarifas de los servicios que pertenecen al Servicio Universal.  (b) Medidas a favor de los usuarios ciegos:  - Disponen de 90 horas gratis al mes para acceder a Internet de línea fija.   |
| México    | La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión dedica un capítulo completo para establecerlos derechos de los usuarios con discapacidad:  Capítulo II  De los Derechos de los Usuarios con Discapacidad  Artículo 199. El Ejecutivo Federal y el Instituto, en sus respectivos ámbitos de competencia, promoverán que los usuarios con discapacidad, tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones, en igualdad de condiciones con los demás usuarios.  Artículo 200. Además de los derechos previstos en esta Ley y con el objeto de que exista una igualdad real de oportunidades, los usuarios con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:  I. A solicitar y recibir asesoría de los concesionarios sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones;  II. A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica del concesionario o autorizado, la cual deberá contar con formatos que tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto, sin perjuicio de recibirlas por otros medios; |





|           | III. A contar, previa solicitud del usuario, con equipos terminales que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva a los servicios de telecomunicaciones;  IV. Al acceso a un número telefónico para servicios de emergencia, armonizado a nivel nacional y, en su caso mundial, que contemple mecanismos que permitan identificar y ubicar geográficamente la llamada y, en su caso, mensajes de texto; en los términos y condiciones que determine el Instituto en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública;  V. A no ser discriminado en la contratación y en la provisión de los servicios de telecomunicaciones;  VI. A que las instalaciones o centros de atención al público de los concesionarios o autorizados cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos para que las personas con discapacidad puedan recibir atención, siempre y cuando dichas adaptaciones no impongan una carga desproporcionada o indebida al concesionario o autorizado, de conformidad  |
|-----------|---|
|           | con los lineamientos que emita el Instituto;  VII. A que las páginas o portales de internet, o números telefónicos de atención al público de los concesionarios o autorizados cuenten con funcionalidades de accesibilidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada al concesionario o autorizado, y  VIII. A recibir de los concesionarios o autorizados atención a través de personal capacitado.  Artículo 201. Los portales de Internet de las dependencias de la Administración Pública Federal, así como de organismos públicos descentralizados, empresas de participación estatal, del Congreso de la Unión, del Poder Judicial de la Federación, de los órganos constitucionales autónomos; así como de las dependencias de la Administración Pública, de los poderes legislativo y judicial de las entidades federativas y del Distrito Federal deberán contar con funciones de accesibilidad para personas con discapacidad. En el caso de la Administración Pública Federal, los portales deberán atender a las disposiciones establecidas en el marco de la Estrategia Digital Nacional conforme a las mejores prácticas internacionales, así como a las actualizaciones tecnológicas. El Ejecutivo promoverá la implementación de dichas funciones de accesibilidad en los sectores privado y social. |
|           | Artículo 202. El Ejecutivo Federal de conformidad con la Estrategia Digital Nacional y el Instituto, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido Internet y de conformidad con los lineamientos que al efecto emitan.  Artículo 203. Para la definición de los lineamientos a cargo del Instituto en materia de accesibilidad para personas con discapacidad deberá atender a la normatividad y celebrar convenios con Instituciones públicas y privadas especializadas en la materia.   |
| Nicaragua | Sin información   |
| Panamá    | No se ha elaborado normativa referida al tema.  |
| Paraguay  | En proyecto la inclusión del tema en la elaboración de la corrección del Reglamento de Protección al Usuario.   |





Perú

- El Perú aún no cuenta con un marco normativo específico que promueva el acceso de las personas con discapacidad.
- Sin embargo, en el artículo 67° del Tex to Único Ordenado de las Condiciones de Uso, se dispone la obligación de las empresas operadoras de brindar la información de consumos y saldos a través de una locución hablada o mediante un mensaje de tex to (siempre que sea técnicamente posible), lo que facilita el acceso a este tipo de información a personas con discapacidad visual en un caso y a personas con discapacidad auditiva en el otro.
- En el artículo 8° del referido TUO de las Condiciones de Uso, se ha establecido que las empresas operadoras en coordinación con el OSIPTEL deberá prever la implementación de los aplicativos y/o sistemas informáticos que faciliten a las personas con discapacidad, el uso y accesibilidad de sus páginas web de Internet.
- Asimismo, el artículo 34° del TUO de las Condiciones de Uso señala que, las empresas operadoras estarán obligadas a remitir el recibo correspondiente, a través de los medios y formatos que resulten accesibles e idóneos al abonado con discapacidad sensorial visual, que previamente lo haya solicitado.
- No obstante, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 074-2016-CD/OSIPTEL de fecha 02 de junio de 2016, el OSIPTEL aprobó la publicación para comentarios del Proyecto Normativo para establecer modificaciones al Reglamento General de Tarifas, en la que las personas que acrediten algún tipo de discapacidad podrán solicitar que se les aplique una tarifa especial de telefonía móvil. De acuerdo a esta propuesta, las personas con discapacidad podrán acceder a descuentos del 40% de las tarifas promedio del servicio al que desean acceder, siempre que acrediten de manera oficial tal condición.

Es pertinente indicar que, para acceder a este beneficio, los usuarios con discapacidad deberán presentar un certificado de discapacidad, otorgado por los hospitales del Ministerio de Salud, de Defensa, e Interior, y ESSALUD; o un carné de discapacidad, otorgado por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).





| (el relecondinationes   |
|---|
| - La Ley de Comunicaciones Electrónicas (Ley N º 5/2004 del 10 de febrero de 2004 y sus modificatorias), establece normas relativas a la protección de los derechos de los usuarios con necesidades especiales, con relación al uso de servicios de telefonía fija y teléfonos públicos de pago, así como respecto al acceso a números de emergencia y al directorio telefónico.  - La mencionada Ley, a fin de promover los intereses de los ciudadanos, en su Art. 5 párrafo 4-e; faculta a la ARN a responder por las necesidades de los grupos sociales específicos (personas con discapacidad, adultos mayores y demás usuarios con necesidades sociales especiales). En ese sentido, la ANR ha determinado que las empresas presten servicios de comunicaciones electrónicas que garanticen el acceso de personas con discapacidad (Art. 39, párrafo 6). Asimismo, la información referida a las ofertas y los contratos tipo se debe |
| brindar a este público manera clara y accesible (Art. 47 - 48).  - Por ello, ANACOM con la finalidad de asegurar que la información sobre las condiciones de suministro y utilización de los servicios prestados se encuentre al alcance de todos los interesados (incluidos los que tienen necesidades especiales), recomienda que los sitios web sean accesibles, cumplimiento con las "Pautas de Accesibilidad al contenido en la Web", que establece una serie de directrices que recomiendan que el contenido de Internet sea accesible para todos, independientemente de las necesidades específicas o limitaciones, ya sean físicas o resultantes de los equipos utilizados. Estas guías están disponibles en la página web oficial del Consorcio World Wide Web, al que se puede acceder desde el http://www.w3.org/enlace.   |
| - Ádemás, ANACOM ha establecido condiciones y especificaciones de cada uno de los servicios que constituyen el servicio universal (decisión de 7 de febrero de 2012, modificado por resoluciones de 23 de marzo, 5 de julio del 2012, 19 de agosto 2013 y el 30 de enero de 2014), las cuales fueron incorporadas en los contratos firmados entre el Estado y los proveedores de servicio universal:  |
| - Los proveedores del servicio fijo deben disponible de forma gratuita, de: a) un amplificador aplicable a cualquier equipo terminal, con el fin de aumentar el volumen de los auriculares, hasta 10 veces para las personas con discapacidad auditiva; b) luz indicadora de llamada, que es una señal visual que se activa cuando el equipo terminal recibe un dispositivo de llamada; c) simple factura en sistema Braille;   |
| d) Línea con destino fijo, lo que permite el establecimiento automático de llamadas a un destino en particular establecido por el cliente cada vez que se pulsa el botón, el establecimiento de llamada o de levantar el auricular, no hay un número marcado en 10 segundos.  |
| Asimismo, el proveedor del servicio universal debe garantizar que una número de teléfonos de pago accesible para personas con sillas ruedas (5% del total instalado correspondiente a 511 teléfonos).   |
| Finalmente, el provieedor del servicio univiersal debe poner a disposición de las personas con discapacidad visual la posibilidad de efectuar gratuitas durante 20 meses (no acumulativo), para el servicio de información de listas (directorio telefónico).   |
| ANACOM sigue las buenas prácticas internacionales en materia de accesibilidad, en particular, ofrece una herramienta de conversión de texto a voz (ReadSpeaker) que se utiliza en el sitio, y que proporciona información alternativa a usuarios que seam dificentes visuales o amblíopes.  |
|   |

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.



Puerto Rico



| República Dominicana | No se ha elaborado normativa referida al tema.  |
|----------------------|---|
| Uruguay              | La ley N° 18651 de 19 de febrero de 2010 refiere a la Protección Integral de las Personas con Discapacidad. Es una ley general y no específica para servicios de telecomunicaciones. El artículo 8 en su literal L establece que el Estado brindará asistencia para lograr la Accesibilidad en materia informática incorporando los avances tecnológicos existentes. La referida norma promueve la integración y la inclusión social de estas personas.   |
| Venezuela            | - La Ley para las Personas con Discapacidad, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 38.598, con fecha 5 de enero de 2007.  '- Establece en su Capítulo V "Del Transporte y Comunicaciones", lo siguiente:  "Servicios de Telecomunicaciones.  Artículo 44 "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."  - El incumplimiento del Art. 44 está sujeto a la aplicación de las sanciones establecidas en el Título IV de la misma ley. Así pues, el Capítulo III "Del Procedimiento Sancionatorio" expresa:  "Multas por no suministrar servicio de telecomunicaciones  Artículo 87. Las empresas que incumplan lo establecido en el artículo 44 de esta Ley serán sancionadas con multa de cien unidades tributarias (100 U.T.) a quinientas unidades tributarias (500 U.T.), además deben establecer el servicio solicitado, como ordena esta Ley." |

Notas: (\*) Los países de Argentina y Portugal remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Bolivia, la Ley N° 164, establece que:

- Entre las condiciones generales del contrato se debe garantizar, entre otros, el adecuado acceso a los servicios para las personas en situación de discapacidad (Artículo 26.II.3).
- La usuaria o usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad debe disponer de facilidades para el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento (Art. 54.18 y Art. 59. 14).

En Colombia, en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones se relacionan normas tendientes a la protección de derechos de personas con discapacidad, como: Artículo 88. CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS-CAE.

88.3. Acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla.

Los proveedores de servicios de telefonía que comercialicen equipos terminales deberán brindar una oferta comercial de terminales con las características descritas en el literal b) a las personas con discapacidad auditiva o del habla que así lo soliciten, permitiendo de esta manera su acceso a los CAE.

Ley 1680 de 2013. Personas con Discapacidad Visual. Contempla que el Gobierno dispone para descargas gratuitas de licencias para lector de pantalla. http://micrositios.mintic.gov.co/convertic/





En Cuba, a través de la Res. 94/2012, se establecen 4 programas:

- Programa 1: Prestación de Servicio Telefónico especializado para personas sordas, hipoacusias o con otras deficiencias auditivas.
- Programa 2: Instalación de Estaciones Públicas a alturas adecuadas para uso de personas con limitaciones físico-motoras.
- Programa 3: Bonificación de minutos del servicio de telefonía básica nacional.
- Programa 4: Servicio de acceso a Internet y Correo Electrónico en las sedes de las asociaciones de personas discapacitadas.

En Ecuador, la Ley Orgánica de Discapacidades, en su Art. 79 prevé rebajas en los servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad.

"Para el pago de los servicios básicos de suministro de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario, internet, telefonía fija y móvil, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrán las siguientes rebajas: (...)

- 3. El servicio de telefonía fija estará considerada dentro de las tarifas populares y de conformidad a la regulación vigente;
- 4. El servicio de telefonía móvil tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual de hasta trescientos (300) minutos en red, los mismos que podrán ser equivales de manera proporcional total o parcial a mensaies de texto: y.
- 5. El servicio de valor agregado de internet fijo de banda ancha tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual en los planes comerciales.

En los suministros de (...) internet fijo, telefonía fija, (...), la rebaja será aplicada únicamente para el inmueble donde fije su domicilio permanente la persona con discapacidad y exclusivamente a una cuenta por servicio.

Además, las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para las personas con discapacidad, debidamente acreditas por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social, se exonera hasta el cincuenta por ciento (50%) del valor de consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de (...) telefonía fija. El valor de la rebaja no podrá exceder del veinticinco por ciento (25%) de la remuneración básica unificada del trabajador privado en general.

En caso de que el consumo de los servicios exceda los valores objeto de rebaja y de generarse otros valores, los mismos se pagarán en base a la tarifa regular.

El beneficio de rebaja del pago de los servicios, de ser el caso, estará sujeta a verificación anual por parte de las instituciones públicas y/o privadas prestadoras de los servicios".

Asimismo, mediante la Resolución TEL-072-04-CONATEL-2013, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones dispuso a las empresas prestadoras del Servicio Móvil Avanzado: "Disponer que las prestadoras del servicio de Telefonía Fija, para el cumplimiento de lo establecido en el numeral 3 del artículo 79 de la Ley Orgánica de Discapacidades, y en concordancia del artículo 20 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, apliquen a las personas con discapacidad, las tarifas preferenciales o populares que cobran a sus abonados, producto de la aplicación de la Resolución TEL-795-26-CONATEL-2010, independientemente del ámbito geográfico".

En España, la Ley General de Telecomunicaciones, establece en su Art. 52 referido a la Regulación de las condiciones básicas de acceso por personas con discapacidad, lo siguiente:

"Mediante real decreto se podrán establecer las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con las comunicaciones electrónicas. En la citada norma se establecerán los requisitos que deberán cumplir los operadores para garantizar que los usuarios con discapacidad:

a) Puedan tener un acceso a servicios de comunicaciones electrónicas equivalente al que disfrutan la mayoría de los usuarios finales.





b) Se beneficien de la posibilidad de elección de empresa y servicios disponible para la mayoría de usuarios finales".

En Italia, a través de la Resolución Resolución N° 574/07/CONS, AGCOM ha establecido medidas a favor de los usuarios ciegos y sordos.

- (a) Medidas a favor de los usuarios sordos:
  - En el mercado de telefonía móvil: los usuarios sordos pueden acceder a 50 SMS gratis por día.
  - En el mercado de telefonía fija, se encuentran exentos del pago de las tarifas de los servicios que pertenecen al Servicio Universal.
- (b) Medidas a favor de los usuarios ciegos:
  - Disponen de 90 horas gratis al mes para acceder a Internet de línea fija.

En México, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión dedica un capítulo completo para establecerlos derechos de los usuarios con discapacidad: De los Derechos de los Usuarios con Discapacidad

Artículo 199. El Ejecutivo Federal y el Instituto, en sus respectivos ámbitos de competencia, promoverán que los usuarios con discapacidad, tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones, en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

Artículo 200. Además de los derechos previstos en esta Ley y con el objeto de que exista una igualdad real de oportunidades, los usuarios con discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

- I. A solicitar y recibir asesoría de los concesionarios sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones;
- II. A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica del concesionario o autorizado, la cual deberá contar con formatos que tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto, sin perjuicio de recibirlas por otros medios:
- III. A contar, previa solicitud del usuario, con equipos terminales que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva a los servicios de telecomunicaciones;
- IV. Al acceso a un número telefónico para servicios de emergencia, armonizado a nivel nacional y, en su caso mundial, que contemple mecanismos que permitan identificar y ubicar geográficamente la llamada y, en su caso, mensajes de texto; en los términos y condiciones que determine el Instituto en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública;
- V. A no ser discriminado en la contratación y en la provisión de los servicios de telecomunicaciones;
- VI. A que las instalaciones o centros de atención al público de los concesionarios o autorizados cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos para que las personas con discapacidad puedan recibir atención, siempre y cuando dichas adaptaciones no impongan una carga desproporcionada o indebida al concesionario o autorizado, de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto:
- VII. A que las páginas o portales de internet, o números telefónicos de atención al público de los concesionarios o autorizados cuenten con funcionalidades de accesibilidad, siempre y cuando no implique una carga desproporcionada al concesionario o autorizado, y
- VIII. A recibir de los concesionarios o autorizados atención a través de personal capacitado.

Artículo 201. Los portales de Internet de las dependencias de la Administración Pública Federal, así como de organismos públicos descentralizados, empresas de participación estatal, del Congreso de la Unión, del Poder Judicial de la Federación, de los órganos constitucionales autónomos; así como de las dependencias de la Administración Pública, de los poderes legislativo y judicial de las entidades federativas y del Distrito





Federal deberán contar con funciones de accesibilidad para personas con discapacidad. En el caso de la Administración Pública Federal, los portales deberán atender a las disposiciones establecidas en el marco de la Estrategia Digital Nacional conforme a las mejores prácticas internacionales, así como a las actualizaciones tecnológicas. El Ejecutivo promoverá la implementación de dichas funciones de accesibilidad en los sectores privado y social.

Artículo 202. El Ejecutivo Federal de conformidad con la Estrategia Digital Nacional y el Instituto, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido Internet y de conformidad con los lineamientos que al efecto emitan.

Artículo 203. Para la definición de los lineamientos a cargo del Instituto en materia de accesibilidad para personas con discapacidad deberá atender a la normatividad y celebrar convenios con Instituciones públicas y privadas especializadas en la materia.

En Paraguay, se encuentran en proyecto de elaboración de temas referidos a la protección de derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones con discapacidad en el Reglamento de Protección al Usuario.

En Perú, a través del Texto Único Ordenado (TUO) de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se han incorporado las siguientes disposiciones dentro del marco de protección a usuarios con discapacidad, en concordancia con lo dispuesto en la Ley General de la Persona con Discapacidad, aprobada por Ley N° 29973:

- Artículo 8°: Se ha establecido que las empresas operadoras en coordinación con el OSIPTEL deberá prever la implementación de los aplicativos y/o sistemas informáticos que faciliten a las personas con discapacidad, el uso y accesibilidad de sus páginas web de Internet.
- Artículo 34°: Las empresas operadoras estarán obligadas a remitir el recibo correspondiente, a través de los medios y formatos que resulten accesibles e idóneos al abonado con discapacidad sensorial visual, que previamente lo haya solicitado.

Adicionalmente, el OSIPTEL viene realizando estrategias que responden a estas demandas de forma equitativa y sustentable, mediante la elaboración de:

- Guías Informativas de Usuarios en Sistema Braille,
- Videos institucionales especiales,
- Guía interactiva de Orientación sobre el procedimiento de reclamo, y
- La atención de usuarios con discapacidad auditiva (intérprete de lenguaje de señas).

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 074-2016-CD/OSIPTEL de fecha 02 de junio de 2016, el OSIPTEL aprobó la publicación para comentarios del Proyecto Normativo para establecer modificaciones al Reglamento General de Tarifas, en la que las personas que acrediten algún tipo de discapacidad podrán solicitar que se les aplique una tarifa especial de telefonía móvil. De acuerdo a esta propuesta, las personas con discapacidad podrán acceder a descuentos del 40% de las tarifas promedio del servicio al que desean acceder, siempre que acrediten de manera oficial tal condición.

Es pertinente indicar que, para acceder a este beneficio, los usuarios con discapacidad deberán presentar un certificado de discapacidad, otorgado por los hospitales del Ministerio de Salud, de Defensa, e Interior, y ESSALUD; o un carné de discapacidad, otorgado por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).

Cabe precisar que, a la fecha, las principales empresas operadoras que prestan el servicio de telefonía móvil en el Perú han registrados planes tarifarios en el Sistema de Información y Registro de Tarifas - SIRT, dirigidos a personas con discapacidad.





En Portugal, la Ley de Comunicaciones Electrónicas, a fin de promover los intereses de los ciudadanos, en su Art. 5 párrafo 4-e; faculta a la Autoridad Nacional de Reglamentación (ARN) a responder por las necesidades de los grupos sociales específicos (personas con discapacidad, adultos mayores y demás usuarios con necesidades sociales especíales). En ese sentido, la ANR ha determinado que las empresas presten servicios de comunicaciones electrónicas que garanticen el acceso de personas con discapacidad (Art. 39, párrafo 6). Asimismo, la información referida a las ofertas y los contratos tipo se debe brindar a este público manera clara y accesible (Art. 47 - 48).

Por ello, ANACOM con la finalidad de asegurar que la información sobre las condiciones de suministro y utilización de los servicios prestados se encuentre al alcance de todos los interesados (incluidos los que tienen necesidades especiales), recomienda que los sitios web sean accesibles, cumplimiento con las "Pautas de Accesibilidad al contenido en la Web", que establece una serie de directrices que recomiendan que el contenido de Internet sea accesible para todos, independientemente de las necesidades específicas o limitaciones, y a sean físicas o resultantes de los equipos utilizados. Estas guías están disponibles en la página web oficial del Consorcio World Wide Web, al que se puede acceder desde el http://www.w3.org/ enlace.

Además, ANACOM ha establecido condiciones y especificaciones de cada uno de los servicios que constituyen el servicio universal (decisión de 7 de febrero de 2012, modificado por resoluciones de 23 de marzo, 5 de julio del 2012, 19 de agosto 2013 y el 30 de enero de 2014), las cuales fueron incorporadas en los contratos firmados entre el Estado y los proveedores de servicio universal:

Los proveedores del servicio fijo deben disponible de forma gratuita, de:

- a. un amplificador aplicable a cualquier equipo terminal, con el fin de aumentar el volumen de los auriculares, hasta 10 veces para las personas con discapacidad auditiva;
- b. luz indicadora de llamada, que es una señal visual que se activa cuando el equipo terminal recibe un dispositivo de llamada;
- c. simple factura en sistema Braille;
- d. Línea con destino fijo, lo que permite el establecimiento automático de llamadas a un destino en particular establecido por el cliente cada vez que se pulsa el botón, el establecimiento de llamada o de levantar el auricular, no hay un número marcado en 10 segundos.

Asimismo, el proveedor del servicio universal debe garantizar que una número de teléfonos de pago accesible para personas con sillas ruedas (5% del total instalado) y poner a disposición de las personas con discapacidad visual la posibilidad de efectuar gratuitas durante 20 meses (no acumulativo), para el servicio de información de listas (directorio telefónico).

ANACOM sigue las buenas prácticas internacionales en materia de accesibilidad, en particular, ofrece una herramienta de conversión de texto a voz (ReadSpeaker) que se utiliza en el sitio, y que proporciona información alternativa a usuarios que difieren visualmente o amblíopes.

Finalmente, en Venezuela, la Ley para las Personas con Discapacidad establece en su Capítulo V "Del Transporte y Comunicaciones", lo siguiente: "Servicios de Telecomunicaciones."

Artículo 44 "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."





# Sección III

# Procedimientos de Reclamo





En esta sección se brinda información sobre el establecimiento de un procedimiento para la atención de los reclamos o reclamaciones sobre los servicios de telecomunicacio nes, los plazos de presentación / resolución de cada instancia (en términos generales), las materias que pueden ser objeto de reclamos, la posibilidad de notificar las resoluciones por vía electrónica, el establecimiento de mecanismos alternativos de solución de conflictos (si corresponde), así como la entidad encargada de tomar conocimiento y resolver los reclamos o reclamaciones referidas a los equipos terminales.

#### 1. Dispositivos legales que regulan el procedimiento de reclamo de usuarios

La mayoría de países ha establecido un procedimiento específico para la atención de los reclamos de usuarios con relación a los problemas que surjan en la provisión de los servicios de telecomunicaciones.

#### Cuadro N° 6

| País      | Normativa  | Dispositivo Legal y Fecha de Promulgación  |
|-----------|--|--|
| Argentina | Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Informacion y las Comunicaciones.     Ley de Defensa del Consumidor (y sus modificatorias). | Resolución MM 733/2018 del 04/01/2018 y sus modificatorias.     Ley 24.240. Del 13 de octubre de 1993. |
| Bolivia   | - Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE.   | - Decreto Supremo 27172, de fecha 15/09/2003   |
| Brasil    | Reglamento General de derechos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (RGC)     Estatutos de Anatel (Regimento Interno da Anatel)            | - Resolución nº 632, de 7 de marzo de 2014.<br>- Resolución 612, de 29 de abril de 2013 (Art. 103).    |





| Chile      | - Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones  | - Decreto Supremo N° 194 de 2012.   |
|------------|---|---|
| Colombia   | - Régimen Convergente de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. Sección 24- Trámite de Peticiones, Quejas / Reclamos o Recursos –PQR- y Medios de Atención. Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios del Servicio de Televisión por suscripción. Para mayor claridad vervideo <a href="https://www.youtube.com/watch?v=sqrWUOUBwk0">https://www.youtube.com/watch?v=sqrWUOUBwk0</a>    | - Resolución CRC N° 5111 de 2017.  Acuerdo CNTV 11 de 2006, Capítulo 4  https://www.antv.gov.co/index.php/component/jdownloads/send/980-acuerdos-2006/852-acuerdo-011-de-2006?option=com_jdownloads   |
| 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. El órgano regulador controla mediante un indicador, la duración media del ciclo, el cual no debe exceder los 30 días.  Nota:  No cuenta con una regulación específica de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones. La autoridad de protección de consumidores en general es la encargada de resolver los reclamos de los usuarios. | No especifica   |
| Ecuador    | Ley Orgánica de Telecomunicaciones.     Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado.     Ley Orgánica de Defensa de los Consumidores.   | Ley publicada en el Registro Oficial (Tercer Suplemento -N° 439) el 18 de febrero de 2015.     Resolución del CONATELN° 477 de 11 de julio de 2012 publicada en el Registro Oficial (Suplemento 750) de 20 de julio de 2012.     Ley 2000-21 publicada en el Registro Oficial (Suplemento 116) de 10 de julio 2000. |





| El Salv ador | Ley de Telecomunicaciones y sus modificatorias.     Ley de Protección al Consumidor.   | Decreto Legislativo N° 142, de fecha 6 de noviembre de 1997, publicado en el Diario Oficial N° 218, Tomo 337, del 21 de noviembre de 1997.     Decreto Legislativo N° 776, de fecha 18 de agosto de 2005, publicado en el Diario Oficial N° 166, Tomo 368, del 8 de septiembre de 2005. |
|--------------|--|---|
| España       | Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.     Orden 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.  | <ol> <li>Real Decreto 231/2008, de fecha 15 de febrero, publicado en el Boletín Oficial del Estado núm. 48, de 25 de Febrero de 2008.</li> <li>Orden ITC/1030/2007, de fecha 12 de abril, publicada en el Boletín Oficial del Estado número 95, de 20 de abril de 2007.</li> </ol>      |
| Guatemala    | 1. Ley de Protección al Consumidor y Usuario. 2. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. 3. Memorando de Entendimiento entre la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y la Superintendencia de Telecomunicaciones.  Nota: 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.  Por medio del Convenio de Cooperación Interinstitucional, 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. | Ley aprobada mediante el Decreto Número 06-2003.     Reglamento de la Ley aprobada mediante Acuerdo Gubernativo 777-2003.     Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la SIT y la DIACO, 15 de marzo de 2005.  |
| Honduras     | Reglamento General de Telecomunicaciones     Resolución NR004/02, Procedimiento de trámite de los Reclamos de los Usuarios y su modificatoria Resolución AS542/02-A.   | Acuerdo N° 89/97. Publicado el 02.08.1997 y su modificatoria (Acuerdo N° 141-2002, publicado el 26.12.2002).     Resolución Publicada el 04.02.2002 y su modificatoria publicada en 16.11.2005.   |





| Italia    | - No existe un procedimiento establecido para la solución de reclamos entre prestadoras de servicios de telecomunicaciones y usuarios. Existe, por otro lado, un procedimiento para la presentación telemática de quejas a AGCOM con el fin de activar la función de supervisión y sanción. | Resolución n. 136/06/CONS, Regulación sobre los procedimientos sancionatorios (Art. 3).     Resolución n. 179/03/CSP Directiva General sobre las cartas de los usuarios (Art. 8.4)  Las quejas se pueden presentar a través del modelo "D", que se encuentra a la página "http://www.agcom.it/documents/10179/1/document/dd0ea615-9adf-4b3a-9c6a-7d3430eab3dd".  AGCOM ha fijado en plazo máximo 45 días para que los operadores respondan los reclamos, después del cual el usuario recibe una compensación de 1 euro por cada día de retraso, hasta un máximo de 300 euros.  |
|-----------|---|--|
| México    | Ley Federal de Protección al Consumidor   | 1. Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992.   |
| Nicaragua | Sin información   | Sin información  |
| Panamá    | - Procedimiento para Atender las Reclamaciones que se presenten al Ente Regulador.  | - Resolución N°: JD-109 de 2 de octubre de 1997, por medio de la cual se adopta el procedimiento para atender las reclamaciones que se presenten al Ente Regulador en materia de Telecomunicaciones y sus modificaciones.  Resolución AN No.5161-AU de 5 de marzo de 2012, se encuentra en vigencia el nuevo Procedimiento único para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que interpongan los clientes de los servicios públicos.   |
| Paraguay  | - Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones.<br>Nota: En dicho reglamento se establecen los procedimientos administrativos para dirimir las denuncias y reclamos en ambas instancias.   | - Resolución N° 871/2014 de CONATEL, del 12 de junio de 2014.  |
| Perú (*)  | - Reglamento para la Atención de los Reclamos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.  | <ul> <li>Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de mayo de 2015. El referido Reglamento entró en vigencia el 3 de agosto de 2015, con excepción de lo dispuesto en: (i) inciso 1 del artículo 50°, artículos 60° y 73° del Reglamento entrarán en vigencia el 3 de noviembre de 2015 y (ii) el artículo 11, que entrará en vigencia el 3 de mayo de 2016.</li> <li>Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 165-2018-CD/OSIPTEL (05.07.2018) se publicó el proyecto de norma que modifica el Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.</li> </ul> |





| Portugal             | 1. Decreto Ley N° 156/2005, de 15/09  | 1. Objeto de posterior modificación por el pelo Decreto-Ley n.º 371/2007, de 6 de noviembre, por el   |
|----------------------|---|---|
|                      | 2. Ley de las Comunicaciones Electrónicas y sus modificatorias.                               | Decreto-Ley n.º 118/2009, de 19 de mayo, por la Portaría n.º 866/2009, de 13 de agosto y por el Decreto-  |
|                      |   | Ley n.º 317/2009, de 30 de octubre.   |
|                      |   | Aquí se remite a la versión consolidada y actualizada del DL 156/2005, disponible en  |
|                      |   | http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei mostra articulado.php?nid=737&tabela=leis  |
|                      |   | - Se establece un procedimiento aplicable solamente a los libros de reclamos disponibles en las tiendas   |
|                      |   | de los operadores.  |
|                      |   | 2. El artículo 48.º-A de la Ley de las Comunicaciones Electrónicas establece que las empresas de  |
|                      |   | comunicaciones electrónicas deben implementar procedimientos adecuados al tratamiento célere y  |
|                      |   | armonizado de reclamaciones que les sean presentadas por los usuarios finales. ANACOM puede definir   |
|                      |   | requisitos a observar en eses procedimientos.  Sin embargo, ANACOM no es competente para resolver directamente conflictos de consumo entre dichos |
|                      |   | agentes. En ese sentido, estos casos son resueltos directamente por los tribunales o a través de medios   |
|                      |   | alternativos de solución de conflictos.   |
| Puerto Rico          | 1. Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de                    | 1. Lev Núm. 33 del de 27 de junio de 1985.  |
|                      | Servicios Públicos Esenciales.  | 2. El reglamento Núm. 8065 es competencia de la Jurisdicción de la Junta Reglamentadora de  |
|                      | 2. Reglamento Núm. 8065 sobre Manejo de Disputas y Suspensión de                              | Telecomunicaciones.   |
|                      | Servicios.  |   |
| República Dominicana | - Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las                       | Resolución 013-17 modificada por la Resolución 047-17.  |
|                      | Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones.                              |   |
| Uruguay              | La Ley de creación de Ursec la habilita a utilizar el procedimiento establecido               | Artículos 50 y siguientes de la Ley 17250 en general y artículo 87 numeral 3 literal r) de la Ley 17296 de  |
|                      | en la Ley de Derechos del consumidor, para el caso de Telecomunicaciones.                     | creación de Ursec.  |
| Venezuela            | Contamos con un proyecto de reglamento para regular el procedimiento de                       | No especifica   |
|                      | reclamos de usuarios. Actualmente, nos basamos en la Ley Orgánica de                          |   |
|                      | Telecomunicaciones que establece los Derechos y Deberes tanto de los                          |   |
|                      | Usuarios como de los Operadores. Igualmente, la Comisión ha establecido                       |   |
|                      | mecanismos para recibir los reclamos, quejas y/o denuncias de los usuarios de                 |   |
|                      | los Servicios de Telecomunicaciones y gestionar dichos trámites con el operador de servicios. |   |
|                      | LE SELVICIOS.   |   |





En Brasil, ahora se cuenta con el Reglamento General de Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (RGC) (Resolución nº 632, de 7 de marzo de 2014).

Cuba no cuenta con una regulación específica de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones. La autoridad de protección de consumidores de todos los sectores económicos es la encargada de resolver los reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

En Ecuador, de conformidad con lo establecido en el Art. 115 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, le corresponde a SUPERTEL resolver las controversias que se susciten entre los usuarios y los prestadores del servicio.

En España, 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 de los diversos sectores económicos.

Sin embargo, por medio de un Convenio de Cooperación Interinstitucional, 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.

En Italia, las quejas se pueden presentar a través del modelo "D", que se encuentra a la página web de AGCOM <a href="http://www.agcom.it/documents/10179/1/document/dd0ea615-9adf-4b3a-9c6a-7d3430eab3dd">http://www.agcom.it/documents/10179/1/document/dd0ea615-9adf-4b3a-9c6a-7d3430eab3dd</a>. AGCOM ha fijado en plazo máximo 45 días para que los operadores respondan los reclamos, después del cual el usuario recibe una compensación de 1 euro por cada día de retraso, hasta un máximo de 300 euros.

En Panamá, el procedimiento para atender las reclamaciones que se presenten al Ente Regulador en materia de Telecomunicaciones y sus modificaciones. Mediante Resolución AN No.5161-AU de 5 de marzo de 2012, se encuentra en vigencia el nuevo Procedimiento único para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que interpongan los clientes de los servicios públicos.

En Paraquay, el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones establece los procedimientos administrativos para dirimir las denuncias y reclamos en ambas instancias.

En Perú, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de mayo de 2015, se aprobó Reglamento para la Atención de los Reclamos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual derogó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y sus modificatorias.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 165-2018-CD/OSIPTEL de fecha 05 de julio 2018, se publicó el proyecto de norma que modifica el Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Portugal establece un procedimiento aplicable solamente a los libros de reclamos disponibles en las tiendas de los operadores. 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, estos casos son resueltos directamente por los tribunales o a través de medios alternativos de solución de conflictos.





En España, 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 de los diversos sectores económicos.

Sin embargo, por medio de un Convenio de Cooperación Interinstitucional, 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.

#### 2. Etapas y plazos del procedimiento de reclamo de usuarios de servicios de telecomunicaciones

Con excepción de Cuba, Ecuador, México, Panamá, Portugal, Puerto Rico y Venezuela, en los demás países se han establecido dos instancias para la solución de los reclamos (o reclamaciones) de los usuarios. Por lo general, la primera instancia está a cargo de la empresa operadora, mientras que la segunda instancia está a cargo de una entidad de la administración pública, que puede ser, como en la mayoría de los casos, la misma entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

#### Cuadro N° 7

| País              | Descripción  |  |  |
|-------------------|--|--|--|
| Argentina (*)     | Argentina (*)  |  |  |
| Primera 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. |  |  |
| Segunda 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 el Ente Nacional de Comunicaciones -ENACOM El proceso de resolución de reclamos por parte del organismo de defensa del consumidor se basa en mediaciones entre el usuario y las empresas, pudiendo aplicar multas ante infracciones a la normativa general de defensa del consumidor.  |  |  |
| Bolivia           |  |  |  |





| Primera Instancia | Ante un problema, primero, el usuario debe contactar su operadora de servicios, anotar y guardar el protocolo de servicio. Sus reclamos deben ser resueltos en 5 días laborales y las solicitudes de servicios que no puedan ser resueltas de inmediato, tiene el plazo de 10 días hábiles. Todavía, existen otros plazos. Las reglas para atendimiento están en Reglamento General de derechos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (RGC) (art. 6 al 40).  |
|-------------------|---|
| Segunda Instancia | El Director Ejecutivo correrá traslado de la reclamación y de los cargos imputados a la empresa o entidad regulada para que los conteste y acompañe la prueba relacionada con la reclamación del usuario, dentro de los siete (7) días siguientes a su notificación. El Ente Regulador resolverá la reclamación declarándola fundada o infundada: (a) dentro de los cinco (5) días siguientes a la contestación del traslado de la reclamación y de los cargos, o de vencido el plazo establecido, cuando no se hubiera abierto un periodo de prueba. (b) Dentro de los diez (10) días siguientes al vencimiento del periodo probatorio.  |
| Brasil            |   |
| Primera Instancia | Ante un problema, primero, el usuario debe contactar su operadora de servicios, anotar y guardar el protocolo de servicio. Sus reclamos deben ser resueltos en 5 días laborales y las solicitudes de servicios que no puedan ser resueltas de inmediato, tiene el plazo de 10 días hábiles. Todavía, existen otros plazos. Las reglas para atendimiento están en Reglamento General de derechos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (RGC) (art. 6 al 40).  |
| Segunda Instancia | Si el operador no responde, o si la respuesta no es adecuada, pude presentar una queja ante Anatel. Para tanto, es necesario que tenga el número de protocolo de la operadora. Puede ponerse en contacto con Anatel a través de Internet; Teléfono gratuito de Call Center en el número 1331 - 1332, para los discapacitados auditivos (sin necesidad de añadir el código de área); aplicación "de los consumidores Anatel" (disponible para los sistemas Android, iOS y Windows Phone, y se pueden descargar de forma gratuita en las tiendas de aplicaciones); o personalmente en las oficinas provinciales de Anatel. En resumen, el procedimiento 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.  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. |
| Chile             |   |





| Primera Instancia | En resumen, el procedimiento de reclamos es el siguiente: - SUBTEL recibe el reclamo y lo remite al operador El operador tiene 5 días hábiles para resolver el reclamo y notificar de este al reclamante Después de la respuesta, si el usuario no se encuentra conforme con la solución, puede recurrir ante SUBTEL en un plazo de 30 días.  |
|-------------------|---|
| Segunda Instancia | SUBTEL recibe el reclamo y lo traslada al operador. El operador tiene un plazo de 5 días hábiles para contestar si lo hace por medios electrónicos y 3 días si lo hace por medios postales. Vencido dicho plazo, con los antecedentes aportados o no por parte de los operadores, SUBTEL resolverá en un plazo de 15 días. La referida resolución será puesta en conocimiento de las partes, teniendo un plazo prudente para efectuar el cumplimiento el operador el cual, en ningún caso, puede superar 15 días hábiles. |
| Colombia          |   |
|                   | Artículo 40. Término para responder PQR Para efectos de responder las peticiones, las quejas y los recursos, los proveedores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.  |
|                   | - Vencido el término mencionado en el presente artículo sin que se hubiere resuelto la PQR por parte del proveedor, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que el proveedor demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.   |
| Primera Instancia | - Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, el proveedor, de oficio, debe materializar los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio y, en caso de que éste incumpla con dicha obligación, el usuario mantiene su derecho de reclamarlo en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.   |
|                   | Artículo 41. Forma de presentación de PQR - Cuando se presentan PQRs en forma verbal, basta con informar al proveedor el nombre completo del peticionario o recurrente, el número de identificación y el motivo de la PQR. El proveedor puede responder de la misma manera y debe suministrar al peticionario o recurrente una constancia de la presentación de la PQR.   |





|                   | Las PQRs presentadas en forma escrita, deben contener por lo menos, el nombre del proveedor al que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.   |
|-------------------|--|
|                   | En todo caso, los usuarios deberán presentar sus PQRs en forma respetuosa, en consonancia con lo dispuesto en el principio previsto en el artículo 5° de la presente resolución. PARÁGRAFO 1: Los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQRy un Código Único Numérico –CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC En el caso de PQRs presentadas por escrito, se hará constar, además, la fecha de radicación.   |
|                   | PARÁGRAFO 2: Los rangos de numeración de los códigos únicos numéricos de que trata el presente artículo, serán administrados y asignados a los proveedores de servicios de comunicaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca. Para mayor claridad ver video <a href="https://www.youtube.com/watch?v=sqrWUOUBwk0">https://www.youtube.com/watch?v=sqrWUOUBwk0</a>  |
| Segunda Instancia | Artículo 47. Recursos - 47.1. Recurso de reposición. El recurso de reposición debe presentarse ante el mismo proveedor que haya decidido la petición o queja 47.2. Recurso de apelación. Al momento de dar respuesta a la petición o queja presentada por el usuario, el proveedor deberá informarle siempre en forma expresa y verificable el derecho que tiene a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-decidirá de fondo.' En segunda instancia resuelve la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en un plazo de 15 días hábiles. |





| Telev isión       | El capítulo IV del Acuerdo 11 de 2006 establece que en virtud del contrato de suscripción, los suscriptores y usuarios pueden presentar peticiones, quejas o reclamos –PQR-ante los operadores del servicio de televisión relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas. La presentación de PQR no requiere presentación personal y se podrán tramitar por mandatario, el cual no requiere ser abogado.  Las PQR podrán ser presentadas verbalmente o por escrito, o por otros medios como el teléfono, el fax y/o el correo electrónico ante el operador. Este último no podrá pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para dar curso al trámite.  A todas las PQR que se presenten, el operador deberá asignárseles un código o número de atención que servirá al suscriptor o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.  Si la PQR hubiere sido formulada en forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en idéntica forma al interesado, dejando constancia escrita de dicha comunicación.  La decisión de fondo por parte del operador sobre las PQR deberá producirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. La infracción a este término dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el Acuerdo.  En caso que el operador no responda a su petición en el tiempo establecido, o la respuesta no se ajuste a lo estipulado en el Acuerdo 11 de 2006, el usuario deberá radicar una petición ante la ANTV, indicando y anexando tanto los radicados relacionados con su petición, como todas las pruebas necesarias para lo de su competencia, a fin de determinar la existencia de fallas en la facturación o infracciones y, cuando sea el caso, imponer la respectiva sanción, y disponer que el operador adopte las medidas correctivas que proc |
|-------------------|--|
| Costa Rica        | El provis avenderé que relevación entre el carredo evido deberá binder accusato accusado el la relevaciona interpreta en un eleca de disc (40) días entre la   |
| Primera 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.   |
| Segunda 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 hay a 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              |  |
|-------------------|--|
|                   | Cada empresa operadora cuenta con un procedimiento específico. La duración máxima del proceso no debe exceder los 30 días.  El Ministerio tiene a su cargo las siguientes actividades:  1. Recepción y registro primario de la incidencia.  2. Acuse de recibo al promovente.  3. Tramitación.  4. Evaluación inicial.  5. Investigación y respuesta de la queja.  6. Atención y respuesta a las reclamaciones.  7. Comunicación de la respuesta al promovente.  |
| Ecuador           | The strained state to produce at product and   |
| Primera Instancia | No existe un procedimiento que establezca cuál es la primera, segunda o tercera instancia, el abonado/cliente-usuario puede realizar los reclamos en cualquier momento a cualquiera de estas entidades: (i) Las Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones, (ii) La Superintendencia de Telecomunicaciones, o (iii) La Defensoría del Pueblo.  Art. 18 Reglamentos de Abonados: El abonado/cliente - usuario  - Deberá recibir en el plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamo, la solución definitiva por parte de los prestadores.  - Podrá consultar gratuitamente, el estado de la tramitación de las peticiones o quejas. El prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, deberá implementar como mínimo los siguientes mecanismos de consulta, entre otros mecanismos que considere necesarios:  - A través de su página web, - Por medio de consultas telefónicas, - Presencialmente en centros de atención al usuario.          |
| Segunda Instancia | - El Abonado/cliente-usuario podrá solicitar la intervención de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), en cualquier momento El prestador deberá incluir en las facturas emitidas a los abonados/clientes-usuarios, y en los contratos de prestación del servicio, un texto que indique que los abonados/clientes-usuarios que tengan reclamos o quejas pueden comunicarse, entre otros, con el centro de información y reclamos de la ARCOTEL La ARCOTEL solicita respuesta a la prestadora de los servicios de telecomunicaciones (referente a la queja o reclamo realizado por el usuario) otorgándole un plazo de 15 días Posteriormente, se le comunica la respuesta al abonado/cliente-usuario que presentó el reclamo, contactándolo vía telefónica o mediante notificación electrónica. En el caso que no se encuentre conforme con la respuesta, se remite el caso al área técnica para la solución de este reclamo, manejándose los tiempos respectivos que dependen de cada caso. |
| Tercera Instancia | El Abonado/cliente-usuario podrá solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo Ecuador (DPE) en cualquier momento.   |





| El Salvador       |   |  |  |
|-------------------|---|--|--|
| Primera Instancia | - El operador resolverá el reclamo en un plazo máximo de diez (10) 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 (Artículo 98 Ley de Telecomunicaciones).   |  |  |
| Segunda Instancia | - Si el usuario no aceptara la solución a su reclamo propuesto por el operador podrá interponer queja ante la Defensoría del Consumidor La SIGETa 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 SIGETen el plazo de tres (03) días hábiles el respaldo documental según sea el caso (Artículo 98 Ley de Telecomunicaciones).   |  |  |
| España            |   |  |  |
| Primera Instancia | En primera instancia, el usuario debe dirigirse al departamento de atención al cliente de su operador:  - En el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación.  - 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. |  |  |
| Segunda Instancia | - Si en el plazo de un (1) 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 Energía, Turismo y Agenda Digital El plazo para acudir a esta vía es de tres (3) meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo para responder La Oficina tiene un plazo para resolver de seis (6) meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella.  |  |  |
| Guatemala         | Guatemala   |  |  |
| Primera 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 "Convenio de Cooperación Interinstitucional" suscrito.  (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.)  |  |  |





| Segunda 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 nombo de la persona que la interpone.  |  |  |
|-------------------|---|--|--|
| Honduras          |   |  |  |
| Primera 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 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 debidamen justificadas y acreditadas ante el suscriptor o usuario).  |  |  |
| Segunda 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 y 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. |  |  |
| Italia            | Italia  |  |  |
| Primera Instancia | El Código de las Comunicaciones Electrónicas (Decreto Legislativo n° 259), en su Artículo 84 establece que "el usuario puede denunciar una violación de las disposiciones en a de la competencia de AGCOM y solicitar su intervención en la forma prescrita por la Autoridad misma". AGCOM ha fijado las reglas que los operadores tienen que respectar par tratamiento de los reclamos de los usuarios, en el plazo máximo de 45 días.  (Fuente: Código de las Comunicaciones Electrónicas, art. 84, coma 2bis, y Resolución n. 179/03/CSP Directiva General sobre las Cartas de los Usuarios, art. 8)       |  |  |
| Segunda Instancia | Si el operador no contesta en el plazo establecido, el usuario puede pedir una compensación de 1 euro por cada día de retraso, hasta un máximo de 300 euros.  |  |  |





| México            |   |
|-------------------|---|
| Primera Instancia | PRESENCIAL: - El usuario presenta su inconformidad en cualquier Delegación o Subdelación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) La PROFECO señala día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, la cual, deberá celebrarse dentro de los cuatro días siguientes a la fecha de notificación de la reclamación al proveedor El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones Si las partes concilian sus intereses, celebrarán un convenio, el cual será aprobado por la PROFECO cuando no contravenga el marco normativo; dicho acuerdo, no admitirá recurso legal alguno En caso de que las partes no concilien, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto.  En Linea (CONCILIANET)  Es un módulo de resolución de controversias a través de Internet que abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio. En el sistema se desahogan las audiencias de conciliación vía internet con aquellos proveedores de bienes y servicios que tienen celebrado un convenio de colaboración con la PROFECO El usuario se registra en CONCILIANETy presenta su inconformidad En 5 días hábites, mediante correo electrónico, se informa al usuario respecto de la procedencia de su reclamación De ser procedente la reclamación, se señalará día y hora para la audiencia de conciliación a través de Concilianet. Es una audiencia virtual en tiempo real entre el usuario, el proveedor y Profeco Si las partes concilian sus intereses, celebrarán un convenio, el cual será aprobado por la PROFECO cuando no contravenga el marco normativo; dicho acuerdo, no admitirá recurso legal alguno En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. |
| Nicaragua         |   |
| Primera Instancia | Sin información   |
| Segunda Instancia | Sin información   |





| Panamá  | <sup>2</sup> anamá  |  |  |
|---|---|--|--|
| Instancia ante empresa operadora  |   |  |  |
| Primera 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 disconformidad un plazo de treinta (30) a sesenta (60) días calendarios. |  |  |
| - 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 ci 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 ar Tercera de lo Contencioso - Administrativo de la Corte Suprema de Justicia. |   |  |  |
| Paraguay  |   |  |  |
| Primera Instancia   | La primera denuncia se realiza ante el Centro de Atención al Público (CAP) y ante el Operador en primera instancia, en cualquier etapa del mes.  Si la denuncia es por facturación, se puede efectuar hasta quince días calendarios posteriores al vencimiento de la correspondiente factura.  El Operador cuenta con diez (10) días hábiles para contestar al usuario.   |  |  |
| Segunda Instancia   | Si el cliente no está conforme con la contestación del operador o éste (operador) no ha contestado su denuncia, recurre a la CONATEL en Segunda Instancia.  El recurso ante la CONATEL debe ser presentado hasta diez (10) días hábiles después de haber recibido la notificación del prestador respecto al resultado de la denuncia prese o en caso han transcurrido los diez (10) días hábiles que tenía el operador para responder y el usuario no ha recibido contestación alguna.  |  |  |
| Perú  |   |  |  |
| Primera Instancia   | Con la entrada en vigencia del nuevo Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 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 un (01) día calendario, tres (03) y veinte (20) días hábiles.  - 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.      |  |  |





| Segunda 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 veinticinco (25) días útiles para emitir pronunciamiento final.  |
|-------------------|---|
| Portugal          |   |
|                   | En Portugal existe un procedimiento de reclamos a través del libro de reclamos que debe estar disponible en las tiendas de los operadores así como online (https://www.livroreclamacoes.pt/inicio). Ese procedimiento es regulado por el Decreto-Ley n.º 156/2005, de 15 de septiembre, alterado por el Decreto-Ley n.º 74/2017, de 21 de junio (https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1412534).   |
|                   | Libro de Reclamos en las tiendas:  La hoja de reclamo inicial es enviada por la empresa operadora a la ANACOM en el plazo de quince (15) días hábiles. En lo mismo plazo, la empresa operadora debe enviar una respuesta al usuario, dando conocimiento de la misma à la ANACOM.  |
|                   | Libro de Reclamos online: El reclamo es automáticamente enviado à la empresa operadora (para que pueda analizar el reclamo) así como à la ANACOM (para tomar conocimiento). La empresa operadora debe enviar una respuesta al usuario en el plazo de quince (15) días hábiles, dando conocimiento de la misma à la ANACOM.  |
| Instancia Única   | Que hace ANACOM con los reclamos?  - ANACOM, analiza el reclamo y lleva un registro de todas los reclamos 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 pague algún 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.  - La información referida a las reclamaciones y consultas recibidas por ANACOM se dan a conocer periódicamente a través de informes que describen los servicios y los principales problemas (ver el enlace con información del primero semestre de 2018).  - ANACOM divulga información útil para los consumidores y otros usuarios en su plataforma web creada específicamente para este propósito: el Portal del Consumidor (www.anacom consumidor.pt), así como a través de los media (TV, radio, periódicos). https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1459903 |
|                   | Titips://www.anacont.pvrender.jsp?contentid=1453305   |





| Puerto Rico          |  |  |
|----------------------|--|--|
| 1ra 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 siguiente Asimismo, el recurso de revisión será presentada en el plazo de treinta (30) días calendario.   |  |
| 3ra fase             | La decisión final la tomará la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones y concluye el procedimiento en esa vía.  |  |
| República Dominicana |  |  |
| Primera Instancia    | El usuario dispone de tres (03) meses para iniciar su reclamación ante la prestadora del servicio, El operador cuenta con 15 días calendario para dar respuesta por escrito a las reclamaciones por facturación y 07 días calendarios para los demás casos. En caso el usuario no recibiera respuesta o si ésta no le satisface, dispone de 45 días calendario para formalizar su reclamación ante el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).  |  |
| Segunda Instancia    | El INDOTEL notificará a la prestadora en cinco (05) días calendario y ésta dispondrá de diez (10) días calendario para remitir respuesta a INDOTEL. El INDOTEL dará a conocer la respuesta al usuario en tres (03) días calendarios. En Caso de que no se logre un acuerdo, se enviará el caso a la Secretaría de los Cuerpos Colegiados, quienes se pronunciarán en última instancia administrativa.  |  |
| Uruguay              |  |  |
|                      | Comprobada la infracción por los funcionarios del servicio inspectivo, se labrará acta circunstanciada, en forma detallada, y se firmará y recibirá copia textual de la misma. El infractor dispondrá de un plazo de diez días hábiles para efectuar sus descargos por escrito y ofrecer prueba, la que se diligenciará en un plazo de quince días, prorrogables cuando haya causa justificada. Vencido el plazo de diez días hábiles sin efectuar descargos o diligenciada la prueba en su caso, se dictará resolución. |  |





| Venezuela       |  |  |
|-----------------|--|--|
| Instancia Única | CONATEL - El Usuario previamente debe presentar su reclamo ante la empresa operadora. Posteriormente, si la respuesta no es satisfactoria, se dirige al ente regulador y éste registra en una plataforma web la cual cuenta con el envío de forma simultánea al operador vinculado al caso, quien puedo visualizar los detalles del mismo. CONATEL otorga 15 días continuos al operador para resolver el caso. |  |

Notas: (\*) Los países de Argentina, Colombia, Portugal y República Dominicana remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Argentina, en segunda 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 el Ente Nacional de Comunicaciones - ENACOM. El proceso de resolución de reclamos por parte del organismo de defensa del consumidor se basa en mediaciones entre el usuario y las empresas, pudiendo aplicar multas ante infracciones a la normativa general de defensa del consumidor.

El proceso de resolución de reclamos por parte del organismo de defensa del consumidor se basa en mediaciones entre el usuario y las empresas, pudiendo aplicar multas ante infracciones a la normativa general de defensa del consumidor.

En Brasil, el usuario debe contactar su operadora de servicios, anotar y guardar el protocolo de servicio. Sus reclamos deben ser resueltos en 5 días laborales y las solicitudes de servicios que no puedan ser resueltas de inmediato, tiene el plazo de 10 días hábiles. Todavía, existen otros plazos. Las reglas para atendimiento están en Reglamento General de derechos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (RGC) (art. 6 al 40). Si el operador no responde, o si la respuesta no es adecuada, pude presentar una queja ante ANATEL.

En Colombia, el operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida qué quiere recibirla por otro medio distinto. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta frente a los servicios de telefonía y/o de internet dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio. Si el usuario no recibe respuesta frente al servicio de televisión dentro de este término o la respuesta no es favorable, podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión —ANTV-, lo cual no le impide que desde el inicio acuda a la misma.

Artículo 47. Recursos





- 47.1. Recurso de reposición. El recurso de reposición debe presentarse ante el mismo proveedor que haya decidido la petición o queja
- 47.2. Recurso de apelación. Al momento de dar respuesta a la petición o queja presentada por el usuario, el proveedor deberá informarle siempre en forma expresa y verificable el derecho que tiene a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- decidirá de fondo.'

En segunda instancia resuelve la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en un plazo de 15 días hábiles.

En México, el Procedimiento de Reclamo de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones de manera presencial se presenta de la siguiente manera:

- El usuario presenta su inconformidad en cualquier Delegación o Subdelación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).
- La PROFECO señala día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, la cual, deberá celebrarse dentro de los cuatro días siguientes a la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.
- El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones.
- Si las partes concilian sus intereses, celebrarán un convenio, el cual será aprobado por la PROFECO cuando no contravenga el marco normativo; dicho acuerdo, no admitirá recurso legal alguno.
- En caso de que las partes no concilien, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto.

En Línea (CONCILIANET). Es un módulo de resolución de controversias a través de Internet que abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio. En el sistema se desahogan las audiencias de conciliación vía internet con aquellos proveedores de bienes y servicios que tienen celebrado un convenio de colaboración con la PROFECO.

- El usuario se registra en CONCILIANET y presenta su inconformidad.
- En 5 días hábiles, mediante correo electrónico, se informa al usuario respecto de la procedencia de su reclamación.
- De ser procedente la reclamación, se señalará día y hora para la audiencia de conciliación a través de Concilianet. Es una audiencia virtual en tiempo real entre el usuario, el proveedor y Profeco.
- -Si las partes concilian sus intereses, celebrarán un convenio, el cual será aprobado por la PROFECO cuando no contravenga el marco normativo; dicho acuerdo, no admitirá recurso legal alguno.
- En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto.

En Perú, a partir del 03 de agosto de 2015, con la entrada en vigencia del nuevo Reglamento para la Atención de Reclamos de U suarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la empresa operadora realizará el trámite en primera instancia bajo los siguientes plazos, y dependiendo de la materia, deberá responder el reclamo en un plazo máximo que varía entre un (01) día calendario, tres (03) y veinte (20) días hábiles. 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.

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 veinticinco (25) días útiles para emitir pronunciamiento final.

En Puerto Rico, se han establecido tres fases:

Primera 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.

#### Segunda 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 siguiente.
- Asimismo, el recurso de revisión será presentada en el plazo de treinta (30) días calendario.

#### Tercera Fase:

La decisión final la tomará la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones y concluye el procedimiento en esa vía.

#### En República Dominicana:

#### Primera Instancia:

El usuario dispone de tres (03) meses para iniciar su reclamación ante la prestadora del servicio,

El operador cuenta con 15 días calendario para dar respuesta por escrito a las reclamaciones por facturación y 07 días calendarios para los demás casos.

En caso el usuario no recibiera respuesta o si ésta no le satisface, dispone de 45 días calendario para formalizar su reclamación ante el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

#### Segunda Instancia:

El usuario dispone de tres (03) meses para iniciar su reclamación ante la prestadora del servicio,

El operador cuenta con 15 días calendario para dar respuesta por escrito a las reclamaciones por facturación y 07 días calendarios para los demás casos.

En caso el usuario no recibiera respuesta o si ésta no le satisface, dispone de 45 días calendario para formalizar su reclamación ante el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).





# a. Principales materias de reclamo

La mayoría de países tiene como principales materias de reclamo, problemas en la facturación y en la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

#### Cuadro N° 8

| País      | Detalle   | Link donde se muestren estadísticas de reclamos |
|-----------|---|---|
| Argentina | (a) Telefonía fija a.1 Facturación (Abono y/o Impuestos mal facturados./ Cargo de reconexión./ No devolución de días sin servicio./ Conceptos por cuenta y orden de terceros./ No aplicación de descuentos (bajo consumo / jubilados)./ Desconocimiento de llamadas). a.2 Administrativos (Incumplimiento de instalación o cambio de domicilio del servicio./ Demora en rehabilitar el servicio./ Incomunicación del servicio sin tele gestión previa./ Baja del servicio sin notificación previa./ No recepción de facturas./ No figuración en guía./ Incumplimiento de solicitud de baja./ Desconocimiento de elección del prestador de larga distancia). a.3 Técnicos (Sin tono-Sin servicio./ Ruido-Interferencias en la línea./ Problemas con el cableado, estructuras o similares). (b) Telefonía móvil a.1 Facturación (Llamadas desconocidas./ Impuestos mal facturados./ Conceptos por cuenta y orden de terceros). a.2 Administrativos (Incumplimiento de solicitud de baja./ Desconocimiento del Servicio./ Inconvenientes con la recarga de crédito./ Inconveniente con el saldo preexistente). a.3 Técnicos (Pérdida de Comunicaciones./ Baja señal-Mala cobertura). (c) Internet c.1 Administrativos (Incumplimiento de solicitud de baja./ Desconocimiento del Servicio). c.2 Facturación (Cargos mal facturados./ Desconocimiento de Servicios Adicionales). c.3 Técnicos (Sin Servicio./ Servicio Deficiente). | No especifica                                   |





| Bolivia  | Los principales motivos de reclamos se refieren a problemas con:   | Sin información  |
|----------|--|--|
|          | - Corte de servicio.   |  |
|          | - Facturación.   |  |
|          | - Mala Atención.   |  |
|          | - Problema legal.  |  |
|          | - Servicio deficiente.   |  |
|          | - Servicio no disponible.  |  |
| Brasil   | Los principales motivos de reclamos recibidos en Anatel, en el año de 2016, fueron: -facturación; - calidad; - créditos pre  | http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php?option=co    |
|          | pagados – cancelación; - ofertas, promociones, mensajes publicitarias y cambio de planes de servicio; - instalación, activación y  | m_content&view=article&id=164&Itemid=385                   |
|          | habilitación de servicios.   |  |
| Chile    |  | No especifica  |
| Office   |  | 140 copcomod   |
|          |  |  |
|          |  |  |
|          |  |  |
|          |  |  |
|          |  |  |
| 0 1 1:   |  | 111111111111111111111111111111111111111                    |
| Colombia | De acuerdo con la información suministrada a través del portal de la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC, los tipos de   | http://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/04201 |
|          | quejas más frecuentes por servicio y tipología durante el 2017 fueron:   | 8/PQRS 2017 Telefonia movil.pdf;                           |
|          |  | http://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/04201 |
|          | Internet: Falta de disponibilidad técnica (41%), otras tipologías (10%) Falta de disponibilidad del servicio por fallas en el equipo   | 8/PQRS 2017 I y II Trimestre todos los servicios.pdf       |
|          | terminal suministrado por el proveedor (9%), inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio (9%), inconformidad con   |  |
|          | la velocidad de internet (8%) entre otros. Los operadores reportaron un total de 4.904.443 PQR's (periodo de enero a junio)  |  |
|          | Telefonía fija: Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica (78%), Inconformidad en la calidad de atención al usuario (7%)  |  |
|          | Otras tipologías (5%), inconformidad en la facturación (2%), Inconformidad con la terminación del contrato (1%), Negación de   |  |
|          | Consumos (1%), entre otras. Los operadores reportaron un total de 2.420.282 PQR's (periodo de enero a junio)   |  |
|          | Constants (175), ship state. The operation reportation and an activities and activities activities and activities activities activities and activities activities and activities activi |  |
|          |  |  |





| Costa Rica | Para la telefonía móvil se maneja datos por operador y número de PQR. Los operadores reportaron un total de 1.401.915 de PQR's, (periodo de enero a diciembre)  Comcel 66,47%, Movistar 5.15%, Virgin 0,07%, Avantel 14.20%, Tigo 9,82%, ETB 4,20%, Éxito Móvil 0,07% y el 0,02% para Uff Móvil.  Comcel: Inconformidad con la activación y desactivación de servicios suplementarios; Negación de Consumos; Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura; Inconformidad con el corte, suspensión, activación, restablecimiento, reanudación, desconexión, desactivación, interrupción y bloqueo del servicio; Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica.  Movistar: Inconformidad con cobros por servicios no prestados, Negación de la relación contractual, Inconformidad de atención al usuario, Falta de disponibilidad del servicio por fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor, Inconformidad con la facturación.  Avantel: Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica, Inconformidad con pagos no abonados y no abono oportuno, Inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet.  Reclamaciones sobre la violación de los derechos de los usuarios: | https://sutel.go.cr/pagina/informacion-al-usuario |
|------------|--|---|
| oosia maa  | - Facturación - Calidad de Servicio - Aprovisionamiento - Condiciones contractuales  | haps.//sater.go.or/pagma/mormacion ar assano      |
| Cuba       | No se cuenta con una normativa específica de este tipo, aunque en las directrices establecidas por la Dirección de Comunicación Institucional y Atención Ciudadana del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM) se detalla a los operadores de telecomunicaciones, un glosario de eventos en materia de reclamos, con la finalidad que se tomen en cuenta (por servicio operado) para la estadística que deben informar periódicamente dichos operadores al Ministerio de Comunicaciones.   | No especifica                                     |





|--|





| El Salvador | Se encuentran establecidas en los artículos 29 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones:  El Artículo 98 establece las siguientes materias:  - Facturación.  - Cobro del Servicio sin costo alguno.  - Instalación o Activación del servicio.  - Traslado del Servicio.  - Suspensión o Corte del Servicio.  - Calidad e Idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario.  - Tarjetas de pago físicas o virtuales.  El artículo 29 se refiere a los derechos de los usuarios: Art. 29. Son derechos de los usuarios, como a acceder al servicio; al secreto de sus comunicaciones; a conectar en los puntos de terminación de la red, cualquier equipo o aparato de su propiedad; a que no se le desconecte arbitrariamente el servicio; a ser compensado por los daños que le causen los operadores; a que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones del servicio; a figurar en el Directorio Telefónico; a ser informado de las tarifas; a que los operadores resuelvan sus reclamos; a la portabilidad del número telefónico; a tener vigencia ilimitada en el saldo de las tarjetas prepago de servicio de telefonía, pines, recargas electrónicas y traslados de saldos; a ser tasado y facturado al segundo exacto en todos los servicios de telefonía; a que los equipos de telecomunicacion es sean ofrecidos sin bloqueos. | El Centro de Atención al Usuario, recientemente se ha reestructurado, creándose el Sistema Integral de Denuncias y un portal web denominado "A tu Servicio" (http://atuservicio.siget.gob.sv/), permitiendo a la ciudadanía interponer sus denuncias a través de medios informáticos. Se encuentra pendiente la promoción pública de esta herramienta informática. Las acciones realizadas por el Centro de Atención al Usuario, se encuentran supeditadas de acuerdo a lo determinado en los artículos 29 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; es decir, éste actúa: - Después que el usuario final interpuso su denuncia o reclamo ante la Defensoría del Consumidor A requerimiento de la Defensoría del Consumidor En caso la respuesta brindada por la Defensoría del Consumidor no es satisfactoria, el Centro de Atención al Usuario interviene dentro del proceso de solución de la denuncia o reclamo. |
|-------------|--|--|
| España      | Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios. (Datos correspondientes al año 2017).  SERVICIOS CONVERGENTES 55%  COMUNICACIONES MÓVILES 23%  COMUNICACIONES FIJAS 22%  OTROS* 1,8%  | http://www.usuariosteleco.gob.es/quienes-somos/datos-<br>informes-oficina/DatosOficina1/2017/Datos-OAUT-2017-<br>ANUAL.pdf   |
| Guatemala   | Los reclamos más recurrentes se refieren a incumplimientos en los contratos de triple play, roaming, y calidad de servicio de Internet.  |  |





| Honduras   Italia | (i) Temas diversos de Portabilidad. (ii) Lista Negra (reporte IMEI) (iii) Temas contemplados en norma que se encuentra en consulta pública:  - Proveedores de Contenido  - Roaming  - Servicios de Valor agregado y suplementarios.  - Cuestiones contractuales (31,0%)  - Problemas por cambio a otro operador (22,8%)  - Activación de servicios no solicitados (10,0%)  - Violación de las directrices generales sobre la calidad y las cartas por servicios de telecomunicaciones (9,5%)  - Tráfico hacia los números de valor añadido e internacional (8,7%)  - Incumplimiento de la ley 40/2007 (5.6%)  - Deshabilitación de servicios no solicitada (5,4%)  - Quejas sin respuesta (3,6%)  - Cambio de plan de tarifas y términos del contrato sin previo aviso (2,1%) | Las estadísticas correspondientes a la portabilidad numérica, no se han oficializado.  De otro lado, la estadística correspondiente a la Lista Negra se refiere a la cantidad de terminales bloqueados, pero no de denuncias por no haber bloqueado el terminal. Al final del trimestre se contaría con dicha estadística.  Cada año AGCOM publica el "Informe Anual" al Parlamento sobre la actividad desarrollada, donde se muestran la estadísticas sobre el número y las tipologías de quejas recibidas http://www.agcom.it/relazioni-annuali |
|-------------------|---|---|
| México            | Los principales temas que pueden ser objeto de reclamos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones son:  - Fallas en el servicio  - Cargos, saldos y bonificaciones  - Portabilidad  - Desbloqueo de celulares  - Contrataciones  - Publicidad o promociones  - Garantía y equipos  - Cambio de plan o paquete  - Cambio de plan o modalidad  - Accesibilidad y no discriminación   | De manera trimestral el Instituto publica las estadísticas de las inconformidades recibidas, las cuales pueden consultarse en: <a href="http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario">http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario</a>  |
| Nicaragua         | Sin información   | Sin información   |





| Panamá   | La mayoría de los reclamos por diversos servicios de telecomunicaciones, listamos los más destacados: | En: www.asep.gob.pa / atención al usuario / estadísticas. |
|----------|---|---|
|          | - Reclamos Móvil Roaming  | Url:  |
|          | - Llamadas de servicio de valor agregado audio-texto  | http://www.asep.gob.pa/index.php?option=com_content&vi    |
|          | - TV Pagada   | ew=article&id=163&Itemid=179                              |
|          | - Reclamo por servicio Móvil  |   |
|          | - Deficiencia en la prestación del servicio   |   |
|          | - Reclamos relacionados a Datos Móviles   |   |
|          | - Alto Consumo en llamadas locales  |   |
|          | - Llamadas de Larga Distancia Internacional   |   |
|          | - Llamadas de Larga Distancia Nacional  |   |
|          | - Otras reclamaciones   |   |
| Paraguay | - Reclamos en general sobre el servicio de Internet móvil y fija,                                     | Consultas al correo electrónico:                          |
|          | - Reclamos por la calidad de los servicios de telefonía móvil, telefonía fija y de TV Paga.           | consultascap@conatel.gov.py                               |
|          | - Reclamos por interferencias en el servicio de radiodifusión.  | Página web de la Conatel.                                 |
|          |   |   |





| Perú | El Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece en su Art. 28° | La información estadística referida a los reclamos en   |
|------|---|---|
|      | (Objeto de Reclamo) los problemas susceptibles de reclamo:  | Primera Instancia y Segunda Instancia, se encuentran en |
|      | 1. Facturación.   | la página web del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe), en la   |
|      | 2. Cobro.   | siguiente ruta: Estadísticas / Indicadores Estadísticos |
|      | 3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio.   | 11. Indicadores de Reclamos de Usuarios - Primera       |
|      | 4. Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario.  | Instancia (Diversas Empresas - Resolución N° 121-2003-  |
|      | 5. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.            | CD/OSIPTEL), y,   |
|      | 6. Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.           | 12. Indicadores de Reclamos de Usuarios - Segunda       |
|      | 7. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio.   | Instancia (TRASU del OSIPTEL)                           |
|      | 8. Instalación o activación del servicio.   |   |
|      | 9. Baja o desactivación del servicio.   |   |
|      | 10. Traslado del servicio.  |   |
|      | 11. Tarjetas de pago físicas o virtuales.   |   |
|      | 12. Contratación no solicitada.   |   |
|      | 13. Incumplimiento de condiciones contractuales.  |   |
|      | 14. Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.  |   |
|      | 15. Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.     |   |
|      | 16. Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.   |   |
|      |   |   |
|      |   |   |
|      |   |   |
|      |   |   |





| Portugal (*) | Aunque la ANACOM no tiene facultades para mediar o resolver los conflictos entre los proveedores de servicios y usuarios, la información estadística sobre el número de reclamaciones atendidas dirigidas a esta autoridad (por carta, fax, correo electrónico, formulario electrónico, o incluso a través de los libros de denuncia disponibles en las tiendas de los proveedores de servicios y disponible online) permite conocer las dificultades, independientemente de su naturaleza. Las solicitudes recibidas por ANACOM son analizadas y clasificadas. Asimismo, se informa a los usuarios acerca de las facultades de la Autoridad, así como sobre la forma de proceder y a qué organismos deben dirigirse para resolver el conflicto (incluyendo mecanismos de resolución alternativa de conflictos). La información referida a las reclamaciones y consultas recibidas por ANACOM se dan a conocer periódicamente a través de informes que describen los servicios y los principales problemas (ver el enlace con información del primero semestre de 2018). En la primera mitad de 2018, los temas más reclamados en el sector de las comunicaciones electrónicas han sido:  - Facturación, - Daños, - Términos contractuales - Equipo, y - Atención al cliente. | https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1459903   |
|--------------|---|--|
| Puerto Rico  | Sin información   | Sin información                                      |
| República    | - Avería.   | http://indotel.gob.do/index.php/cau/estadisticas-cau |
| Dominicana   | <ul> <li>- Facturación.</li> <li>- Cancelación del Servicio.</li> <li>- Celular Sustraído.</li> <li>- Cargos de penalidad.</li> <li>- Cambio de plan.</li> <li>- Servicio activado sin consentimiento.</li> </ul>   |  |
| Uruguay      | No está cuantificado el peso pero los más frecuentes son por incumplimiento de contratos; son reclamos en telefonía fija, móvil, TV para abonados, datos e internet   | -  |





| Venezuela | Facturación y Tarifas (Cobro de servicio no solicitado, Cobros dobles, Cobro de Roaming Internacional no correspondiente, entre    | Esta información estadística se incluye en los informes |
|-----------|--|---|
|           | otros).  | trimestrales del sector, disponible en el sitio Web     |
|           | Condiciones de Contratación (Activación de Plan o Servicio sin autorización, Incumplimiento de condiciones de contratación,        | http://www.conatel.gob.ve.                              |
|           | Ofertas engañosas, entre otros).   |   |
|           | Calidad de Servicio (Solicitud de servicio no atendida, Deficiencia en la Cobertura ofrecida, Caída constante de llamadas, Fallas, |   |
|           | entre otros).  |   |
|           | Medios de atención (Demora para registrar reclamo en la oficina o vía telefónica, Mal trato en la oficina o vía telefónica, Mala   |   |
|           | orientación, entre otros).   |   |
|           | Equipos Terminales (Decodificar o Modem defectuoso, Equipo perdido o robado no desactivado, Equipo que presentan fallas, entre     |   |
|           | otros).  |   |
|           |  |   |

Notas: (\*) Los países de Colombia, España y Portugal remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Argentina, las materias reclamables se desagregan por servicio:

- (a) telefonía fija:
- a.1 Facturación: abono y/o impuestos mal facturados, cargo de reconexión, no devolución de días sin servicio, conceptos por cuenta y orden de terceros, no aplicación de descuentos (bajo consumo / jubilados) / Desconocimiento de llamadas).
- a.2 Administrativos (Incumplimiento de instalación o cambio de domicilio del servicio / Demora en rehabilitar el servicio / Incomunicación del servicio sin tele gestión previa / Baja del servicio sin notificación previa / No recepción de facturas / No figuración en guía / Incumplimiento de solicitud de baja / Desconocimiento de elección del prestador de larga distancia).
- a.3 Técnicos (Sin tono-Sin servicio / Ruido-Interferencias en la línea / Problemas con el cableado, estructuras o similares).
- (b) Telefonía móvil
- a.1 Facturación (Llamadas desconocidas / Impuestos mal facturados / Conceptos por cuenta y orden de terceros).
- a.2 Administrativos (Incumplimiento de solicitud de baja / Desconocimiento del Servicio / Inconvenientes con la recarga de crédito / Inconveniente con el saldo preexistente).
- a.3 Técnicos (Pérdida de Comunicaciones / Baja señal-Mala cobertura).
- (c) Internet
- c.1 Administrativos (Incumplimiento de solicitud de baja / Desconocimiento del Servicio).
- c.2 Facturación (Cargos mal facturados / Desconocimiento de Servicios Adicionales).
- c.3 Técnicos (Sin Servicio / Servicio Deficiente).

Chile ha remitido en esta oportunidad, los tipos de reclamos más frecuentes en los servicios de telefonía e Internet, fijo y móvil:

1. Incumplimiento de Contrato.





- 2. Interrupción de servicio y/o no estar de acuerdo con los descuentos o indemnización aplicados.
- Cobros no reconocidos.
- 4. Demoras para poner término al contrato.

En Cuba, aunque en las directrices establecidas por la Dirección de Comunicación Institucional y Atención Ciudadana del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM) se detalla a los operadores de telecomunicacion es, un glosario de eventos en materia de reclamos, con la finalidad que se tomen en cuenta (por servicio operado) para la estadística que deben informar periódicamente dichos operadores al Ministerio de Comunicaciones.

En Ecuador, adicionalmente, en las especificaciones de los parámetros de calidad relacionados con la atención de reclamos, se establecen consideraciones de reclamos generales y reclamos de facturación y débito.

El Salvador, Art. 29. Son derechos de los usuarios, como a acceder al servicio; al secreto de sus comunicaciones; a conectar en los puntos de terminación de la red, cualquier equipo o aparato de su propiedad; a que no se le desconecte arbitrariamente el servicio; a ser compensado por los daños que le causen los operadores; a que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones del servicio; a figurar en el Directorio Telefónico; a ser informado de las tarifas; a que los operadores resuelvan sus reclamos; a la portabilidad del número telefónico; a tener vigencia ilimitada en el saldo de las tarifas prepago de servicio de telefonía, pines, recargas electrónicas y traslados de saldos; a ser tasado y facturado al segundo exacto en todos los servicios de telefonía; a que los equipos de telecomunicaciones sean ofrecidos sin bloqueos.

De otro lado, las acciones realizadas por el Centro de Atención al Usuario, se encuentran supeditadas de acuerdo a lo determinado en los artículos 29 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; es decir, éste actúa:

- Después que el usuario final interpuso su denuncia o reclamo ante la Defensoría del Consumidor.
- A requerimiento de la Defensoría del Consumidor.
- En caso la respuesta brindada por la Defensoría del Consumidor no es satisfactoria, el Centro de Atención al Usuario interviene dentro del proceso de solución de la denuncia o reclamo.

En México, los principales temas que pueden ser objeto de reclamos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones son:

- Fallas en el servicio
- Cargos, saldos y bonificaciones
- Portabilidad
- Desbloqueo de celulares
- Contrataciones
- Publicidad o promociones
- Garantía y equipos
- Cambio de plan o paquete





- Cambio de plan o modalidad
- Accesibilidad y no discriminación

En Panamá, los reclamos más destacados son los siguientes:

- Reclamos Móvil Roaming
- Llamadas de servicio de valor agregado audio-texto
- TV Pagada
- Reclamo por servicio Móvil
- Deficiencia en la prestación del servicio
- Reclamos relacionados a Datos Móviles
- Alto Consumo en llamadas locales
- Llamadas de Larga Distancia Internacional
- Llamadas de Larga Distancia Nacional
- Otras reclamaciones

En Perú, desde el 03 de agosto de 2015, entró en vigencia el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el cual se han incorporado nuevas materias reclamables, las cuales se encuentran descritas en el artículo 28° del referido Reglamento:

- Facturación.
- Cobro.
- 3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio.
- 4. Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario.
- 5. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.
- 6. Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.
- 7. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio.
- 8. Instalación o activación del servicio.
- 9. Baja o desactivación del servicio.
- 10. Traslado del servicio.
- 11. Tarjetas de pago físicas o virtuales.
- 12. Contratación no solicitada.
- 13. Incumplimiento de condiciones contractuales.
- 14. Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.





- 15. Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.
- 16. Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Portugal. Aunque la ANACOM no tiene facultades para mediar o resolver los conflictos entre los proveedores de servicios y usuarios, la información estadística sobre el número de reclamaciones atendidas dirigidas a esta autoridad (por carta, fax, correo electrónico, formulario electrónico, o incluso a través de los libros de denuncia disponibles en las tiendas de los proveedores de servicios y disponible online) permite conocer las dificultades, independientemente de su naturaleza. Las solicitudes recibidas por ANACOM son analizadas y clasificadas. Asimismo, se informa a los usuarios acerca de las facultades de la Autoridad, así como sobre la forma de proceder y a qué organismos deben dirigirse para resolver el conflicto (incluyendo mecanismos de resolución alternativa de conflictos). La información referida a las reclamaciones y consultas recibidas por ANACOM se dan a conocer periódicamente a través de informes que describen los servicios y los principales problemas (ver el enlace con información del primero semestre de 2018). En la primera mitad de 2018, los temas más reclamados en el sector de las comunicaciones electrónicas han sido:

- Facturación,
- Daños,
- Términos contractuales
- Equipo, y
- Atención al cliente.

Venezuela ha informado que sus estadísticas se incluyen en informes trimestrales disponibles en el siguiente sitio Web: http://www.conatel.gob.ve,





#### b. Notificaciones electrónicas de resoluciones administrativas

En algunos países se ha establecido la posibilidad de notificar resoluciones de manera electrónica. En algunos casos, la notificación electrónica constituye un mecanismo adicional, el cual no reemplazaría a la notificación personal, y en otros, siempre que el usuario lo solicite, excluye o reemplaza a la notificación personal.

#### Cuadro N° 9

| País      | Notificaciones electrónicas  |  |
|-----------|--|--|
| Argentina | La Resolución MM 12/2016 aprobó la implementación del módulo Trámites a Distancia como medio de interacción con los administrados; en el marco del cual se encuentra disponible la opción de tramitas los reclamos ante ENACOM.  |  |
| Bolivia   | Se dan a conocer los actos administrativos a través de un Sistema de Notificaciones Electrónicas o a través de Correo Electrónico.   |  |
| Brasil    | - El usuario tiene derecho de sanar sus dudas cuando llama al prestador. Cada una de las interacciones con la operadora recibirá un número de protocolo que también debe ser enviado por SMS en hasta 24horas del contacto con la operadora.  - Cuándo Anatel recibe una queja, esta es enviada a operadora de servicios, que tendrá cinco días hábiles para contestar. En los casos en que el progreso de la solicitud se hace a través de Internet, en el sitio de Anatel, o por el aplicativo, cuando la operadora contesta, el usuario recibirá una notificación por correo electrónico. |  |
| Chile     | Las notificaciones electrónicas se encuentran contemplas para los operadores y reclamantes, en el Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 194 de 2012), adecuándose según norma técnica dictada Resolución Exenta N° 1932 de 2013.  |  |





| 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.  |  |  |
|--------------|--|--|--|
|              | La notificación electrónica constituye un mecanismo alternativo de notificación, el cual puede ser utilizado siempre y cuando el usuario esté de acuerdo con ello.   |  |  |
|              | ARTÍCULO 2.1.24.6. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. Cuando un operador resuelva una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), la decisión deberá contener:   |  |  |
|              | <ul> <li>a. El resumen de los hechos en que se soporta la PQR.</li> <li>b. La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el usuario.</li> <li>c. Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión.</li> <li>d. Si procede recurso y el plazo que tiene para presentarlo.</li> </ul>   |  |  |
|              | La decisión del operador en relación con la PQR, le será notificada al usuario a través del mismo medio por el cual presentó la PQR, salvo que este indique al operador que desea ser notificado a través de un medio distinto o por imposibilidad técnica deba ser notificado a través de correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a través de medio físico.  |  |  |
| Costa Rica   | El reclamante debe señalar el lugar para recibir notificaciones, ya sea lugar físico, fax, apartado postal, correo electrónico. El Regulador también puede notificar sus actos por los medios señalados.   |  |  |
| Cuba         | Las Direcciones o Departamentos de Protección al Consumidor de los operadores notifican personalmente al usuario aquejado, no obstante se hayan recibido los reclamos electrónicamente.  Sin embargo, estas direcciones o departamentos de las empresas sí emplean la vía electrónica para notificar a la dirección encargada dentro del Ministerio, los casos resueltos y casos pendientes por quejas de usuarios.  No está establecido oficialmente el mecanismo de notificación electrónica.  |  |  |
| Ecuador      | En la normativa específica del sector de telecomunicaciones referente a la atención de reclamos (Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Reglamento de Abonados) no se establece la posibilidad de notificar las resoluciones por vía electrónica.  No obstante, el Ordenamiento Jurídico Vigente, posibilita la notificación de resoluciones por vía electrónica. Al respecto, la Ley de Comercio Electrónico, Art. 3 que señala "Se reconoce validez jurídica a la información no contenida directamente en un mensaje de datos, siempre que figure en el mismo, en forma de remisión o de anexo accesible mediante un enlace electrónico directo y su contenido sea conocido y aceptado expresamente por las partes". |  |  |
| El Salv ador | El operador puede notificar electrónicamente si el usuario así lo solicita, pero este mecanismo de notificación es adicional al personal.  |  |  |





| España    | Las notificaciones se realizan a través del Registro Electrónico del Ministerio de Economía y Empresa.  |  |  |
|-----------|---|--|--|
| Guatemala | Es realizada por la Dirección de Asistencia y Ayuda al Consumidor -DIACO.   |  |  |
| Honduras  | Actualmente no se efectúan notificaciones electrónicas. Sin embargo, el Anteproyecto de Reglamento de Protección al Usuario y /o Suscriptor contempla esta forma de notificación. Por el momento se efectúan atenciones no presenciales mediante las conciliaciones que brinda la Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio (SIC) y la atención que brinda CONATEL mediante su línea 185.  Asimismo, es preciso indicar que la "forma 750" (formulario para la presentación de denuncias) ha sido recientemente modificada para que entregue en forma virtual. http://200.107.120.45/FormulariosPublicos/Formulario750.aspx   |  |  |
| Italia    | Si el usuario indica en el formato de presentación una dirección electrónica (email), todas las comunicaciones serán enviadas a dicha dirección electrónica. En el caso de los operadores, todas las comunicaciones son enviadas por correo electrónico certificado (PEC).  Por la ley italiana, el correo electrónico certificado (PEC) tiene el mismo valor jurídico que el correo certificado convencional.  |  |  |
| México    | CONCILIANET: Al momento que el usuario se registra e ingresa una queja a través de concilianet profeco.gob.mx/, ingresa un correo electrónico a efecto de que se realicen las notificaciones respectivas por medio de éste, con fundamento en el párrafo segundo del artículo 35 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. SOY USUARIO: Respecto a la herramienta de pre-conciliación Soy Usuario, esta cuenta con una funcionalidad que permite a los usuarios recibir notificaciones de su procedimiento, por medios electrónicos y en sus terminales móviles mediante SMS.  |  |  |
| Nicaragua | Sin información   |  |  |
| Panamá    | No cuenta con el mecanismo de notificación electrónica.   |  |  |
| Paraguay  | - La primera instancia puede efectuar notificaciones electrónicas, dicha posibilidad se encuentra establecida en el procedimiento En segunda instancia no se efectúan notificaciones electrónicas. Es preciso señalar que las Resoluciones finales son notificas por la Presidencia del CONATEL (mediante notas).   |  |  |
| Perú      | De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Notificación de Actos Administrativos vía Correo Electrónico del OSIPTEL, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 145-2013-CD/OSIPTEL, las resoluciones de segunda instancia a cargo del TRASU pueden notificarse electrónicamente, siempre que los usuarios lo hay an autorizado. Adicionalmente, en el artículo 39° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se establece que el usuario podrá autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de medios electrónicos a la dirección válida de correo electrónico que indique. |  |  |





| Portugal             | Se tiende a utilizar el correo electrónico, siempre que el usuario haya proporcionado su correspondiente dirección en los reclamos. Actualmente sólo respondemos por carta a una pequeña minoría de usuarios que no divulgan su correo electrónico.   |  |  |
|----------------------|---|--|--|
| Puerto Rico          | Es efectuada por la Oficina de Analistas de Querellas y Servicio al Cliente de la Junta, por ser el departamento encargado de llevar a cabo esta labor.   |  |  |
| República Dominicana | El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en términos generales, cuenta con la capacidad de utilizar la vía electrónica para efectuar notificaciones de resoluciones administrativas. Estas notificaciones se realizan vía carta con acuse de recibo, carta por correo certificado o por correo electrónico. (Art. 42.1 Res. 013-17) |  |  |
| Uruguay              | Uruguay se encuentra implementando un sistema de notificaciones electrónicas para toda la Administración Pública, en aplicación el Decreto 276/13 referente a Procedimiento Administrativo Electrónico.   |  |  |
| Venezuela            | No contamos con una normativa que establezca la notificación electrónica.   |  |  |

En Argentina, la Resolución MM 12/2016 aprobó la implementación del módulo Trámites a Distancia como medio de interacción con los administrados; en el marco del cual se encuentra disponible la opción de tramitas los reclamos ante ENACOM.

En Brasil, el usuario tiene derecho de sanar sus dudas cuando llama al prestador. Cada una de las interacciones con la operadora recibirá un número de protocolo que también debe ser enviado por SMS en has ta 24horas del contacto con la operadora. Cuando Anatel recibe una queja, esta es enviada a operadora de servicios, que tendrá cinco días hábiles para contestar. En los casos en que el progreso de la solicitud se hace a través de Internet, en el sitio de Anatel, o por el aplicativo, cuando la operadora contesta, el usuario recibirá una notificación por correo electrónico

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

ARTÍCULO 2.1.24.6. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. Cuando un operador resuelva una PQR (petición, queia/ reclamo o recurso), la decisión deberá contener:

- a. El resumen de los hechos en que se soporta la PQR.
- b. La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el usuario.
- c. Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión.
- d. Si procede recurso y el plazo que tiene para presentarlo.

La decisión del operador en relación con la PQR, le será notificada al usuario a través del mismo medio por el cual presentó la PQR, salvo que este indique al operador que desea ser notificado a través de un medio distinto o por imposibilidad técnica deba ser notificado a través de correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a través de medio físico.





'En cuanto a las notificaciones electrónicas de las decisiones que tome el proveedor respecto de una PQR presentada por el usuario, éstas se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del proveedor, por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar i) los derechos de los usuarios, ii) la exigibilidad de las decisiones notificadas y iii) su prueba.'

En Honduras, Asimismo, es preciso indicar que la "forma 750" (formulario para la presentación de denuncias) ha sido recientemente modificada para que entregue en forma virtual. http://200.107.120.45/FormulariosPublicos/Formulario750.aspx

En Perú, en el artículo 39° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se establece que el usuario podrá autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de medios electrónicos a la dirección válida de correo electrónico que indique para ambas instancias administrativas.

En República Dominicana, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en términos generales, cuenta con la capacidad de utilizar la vía electrónica para efectuar notificaciones de resoluciones administrativas. Estas notificaciones se realizan vía carta con acuse de recibo, carta por correo certificado o por correo electrónico. (Art. 42.1 Res. 013-17)





#### c. Procedimientos alternativos de solución de conflictos

Diversos países cuentan dentro de su normativa, con mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como la conciliación, la transacción, la mediación y/o el arbitraje. No en todos los casos estos mecanismos constituyen una etapa previa ynecesaria para el inicio del procedimiento de reclamo. En algunos países, son mecanismos de carácter opcional.

Sobre la entidad encargada de realizar la conciliación, transacción, mediación y/o arbitraje, existen diversas opciones; en algunos países, es la entidad reguladora quien efectúa esta labor; en otros casos, se encarga esta función a la entidad encargada de la protección de los consumidores de todos los sectores e conómicos; mientras que en otros países, la función se encuentra a cargo de tribunales especializados o las propias empresas que prestan el servicio.





## Cuadro N° 10

| País      | Descripción   |
|-----------|---|
| 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:  (i) Voluntariedad: tiene origen en la autonomía de la voluntad de las partes, quienes eligen el arbitraje para la solución de sus controversias,  (ii) Convencionalidad: la jurisdicción Arbitral nace de la voluntad de las partes, quienes convienen o acuerdan someterse a dicha jurisdicción limitada al caso planteado;  (iii) Obligatoriedad: el pronunciamiento dictado por las personas a quienes encomendó esta función es vinculante y obligatorio para las partes;  (iv) Celeridad: el trámite común tiene un máximo de 120 días hábiles de duración, y no supone el planteo de multas; y  (v) Gratuidad: no es necesario el patrocinio letrado para iniciar el trámite, ni el pago de tasas ni impuestos.   |
|           | La Ley 26,992 creó el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) intervendrá en los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles (al 22/10/2018 asciende a \$10,700). La intervención del COPREC tendrá carácter previo y obligatorio al reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, a la demanda ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo de conformidad con lo establecido en la presente ley. Las relaciones de consumo referidas en el párrafo primero son las regidas por la ley 24.240 y sus modificatorias. En los supuestos de relaciones de consumo reguladas por otras normas, el consumidor o usuario podrá presentar su reclamo ante el COPREC o ante la autoridad instituida por la legislación específica. La misma ley crea el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo en el ámbito del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. |
| Bolivia   | Se denomina avenimiento, encontrándose establecido en el Decreto Supremo Nº 27172 del 15 de Setiembre de 2003. Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE (Art. 60)  "I. El Superintendente, dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la reclamación, sujetándose a un procedimiento informal, podrá adoptar todas las medidas que considere convenientes para solucionar la reclamación, incluyendo el avenimiento entre partes, dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio. Solucionada la reclamación, asentará constancia escrita de este hecho.  Il. No será procedente el avenimiento cuando existan razones de interés público.  III. Si hubiere avenimiento parcial el procedimiento continuará únicamente sobre los puntos no resueltos mediante el avenimiento."   |





| 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.  |  |  |
|-------------|---|--|--|
| Chile       | La normativa sectorial no comprende este tipo de mecanismos, no obstante la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores le otorga al órgano estatal SERNAC, la facultad de operar como ente mediador entre los usuarios de servicios y los operadores.  |  |  |
| Colombia    | No se cuenta, al momento, con procedimientos alternativos de solución de conflictos de manera previa al inicio de un procedimiento de reclamo.  |  |  |
|             | La CRC adelantó un piloto de negociación y conciliación entre usuarios y operadores, en abril de 2016. Luego de la evaluación se determinó que los operadores pueden usar este mecanismo voluntariamente.   |  |  |
| 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 continúa con el procedimiento conciliatorio, el cual consta de las siguientes etapas o fases:  (i) Negociación Previa.  (ii) Verificación.  (iii) Análisis de confiabilidad.  (iv) Audiencia de Conciliación: Puede darse un "Acuerdo Conciliatorio" entre las partes, o un Acuerdo parcial, o las partes no alcanzan acuerdo alguno.  (v) Opcionalmente se puede realizar una gestión de facilitación telefónica para los usuarios que consientan realizar este proceso expedito.  (vi) 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 se encuentra establecida una etapa previa de solución de conflictos.   |  |  |
| Ecuador     | En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, específicamente en el Art. 81, se establece la facultad de la Defensoría del Pueblo: "() conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor ()" y que con este fin la Defensoría del Pueblo "() podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal".   |  |  |
| 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. <u>Conciliación</u> "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 (5) 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."

#### <u>Arbitraje</u>

"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. "

#### <u>Tipos de Arbitraje</u>

"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.

El procedimiento de reclamación sólo sería previo a los Tribunales, en la medida que la resolución que pone fin al procedimiento administrativo puede recurrirse en vía Judicial.





| Guatemala Existe la mediación entre las partes por medio de la Dirección de Asistencia y Ayuda al Consumidor y con el apoyo técnico de la Superintendencia de Te |  |
|--|--|
|  | por otro lado los Operadores de Telecomunicaciones.  |
| Honduras   | - <u>La Ley de Telecomunicaciones</u> establece en su Artículo 240 que los reclamos que se presentan ante CONATEL, podrán dirimirse en las siguientes vías:                          |
|  | (i) Vía Administrativa, a cargo de CONATEL, de conformidad al presente reglamento y al específico de Protección a Usuarios.  |
|  | (ii) 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,  |
|  | (iii) Vía Arbitral de Consumo, en la forma que se establezca reglamentariamente."  |
|  | - <u>La Ley de Protección al Consumidor y</u> su Reglamento, establece<br>(i) En su Artículo 25 la Exhibición de Precios y Tarifas   |
|  | (ii) En sus Artículos 76, 78 y 82 el Procedimiento Administrativo en caso de Denuncia y lo que refiere a Conciliación, asimismo la Resolución Definitiva                             |
|  | (iii) En su Artículo 84 y 85, los Medios alternativos para presentar denuncias y efectuar notificaciones (el 85 refiere a los Requisitos de la Denuncia)                             |
|  | (iii) Eli da Attadalo di y do, los modios dilontativos para produtar donantido y discultar houndation de la Bortanda)  |
| Italia   | - El proceso consta de dos fases:  |
|  | (i) La conciliación obligatoria, que se puede hacer ante los comités regionales para las comunicaciones, y,  |
|  | (ii) La resolución de la disputa por una medida administrativa, ante los CORECOM o AGCOM.  |
|  | - En 2013 se atendieron más de 68.000 conciliaciones y 7.383 resoluciones administrativas.   |
|  | - Nota: Fuentes:   |
|  | (i) Ley n. 481/1995, art. 2, comma 24, let. d).<br>(ii) Ley n. 249 de 1997, art. 1, coma 11. Código Com. Elect., art. 84.  |
|  | (iii) Resolución n. 173/07/CONS de 19 de abril 2007: Reglamento sobre los procedimientos para la resolución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones y usuarios.         |
|  |  |
| México   | A partir del mes de julio de 2015, se lanzó el Sistema Soy Usuario, mismo que tiene por objetivo ser un instrumento para la búsqueda de una pre-conciliación entre el usuario y la   |
|  | empresa. Este sistema es resultado de un Convenio de Colaboración suscrito entre la PROFECO y el IFT.  Procedimiento Soy Usuario.  |
|  | -El usuario se registra en la herramienta "SoyUsuario" y presenta su inconformidad.  |
|  | - El proveedor tiene 48 horas para tener un primer contacto con el usuario.  |
|  | - El proveedor debe emitir una respuesta formal al usuario dentro de las siguientes 48 horas, o dependiendo del motivo de la inconformidad, hasta dentro de los siguientes 15 días.  |
|  | - Si el usuario no está de acuerdo con la resolución ofrecida por el proveedor, tendrá la opción de solicitar la intervención de PROFECO. En tal supuesto, el IFT enviará todos los  |
|  | documentos de la inconformidad a la PROFECO, a trav és del propio "Sistema Soy Usuario" para su correspondiente atención.  |
| Nicaragua  | Sin información  |
|  |  |





| Panamá      | No se encuentra establecida una etapa previa de solución de conflictos.   |  |  |
|-------------|---|--|--|
| Paraguay    | Existe una etapa conciliatoria, antes del procedimiento administrativo de reclamos. Esta etapa previa se encuentra establecida en el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones.   |  |  |
| Perú        | En el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones se han señalado las siguientes formas especiales de conclusión del procedimiento: transacción y conciliación. Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con los acuerdos conciliatorios y/o transacciones arribadas con los usuarios. Adicionalmente, el referido Reglamento establece que las empresas operadoras podrán establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamos. Cabe precisar que, la solución que otorgue la empresa operadora al usuario deberá ser inmediata, comprender la totalidad de la petición y contar con la aceptación del usuario.  A solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU evaluará el cumplimiento de la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamos.   |  |  |
| 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.  - La resolución alternativa de conflictos se lleva a cabo fuera de los tribunales, como un mecanismo fácil, rápido y de menor costo, con las mismas garantías de seguridad.  - Los operadores de comunicaciones están obligados a aceptar este tipo de solución de conflictos.  - Los centros de arbitraje para los litigios de consumo 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 a 3 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: (i) Reglamento N°7848: Reglamento de Práctica y Procedimiento Generales. (ii) 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 (Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados, Res. No. 046-03 del 10 de abril de 2003). |
|----------------------|---|
| Uruguay              | Conciliación que está prevista en la normativa, pero además se intenta siempre una negociación previa amigable.   |
| Venezuela            | No contamos con mecanismos alternativos (previos) de solución de conflictos.  |

Notas: (\*) Los países de Argentina y Colombia remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Argentina, el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, tiene como características:

- (i) Voluntariedad: tiene origen en la autonomía de la voluntad de las partes, quienes eligen el arbitraje para la solución de sus controversias,
- (ii) Convencionalidad: la jurisdicción Arbitral nace de la voluntad de las partes, quienes convienen o acuerdan someterse a dicha jurisdicción limitada al caso planteado;
- (iii) Obligatoriedad: el pronunciamiento dictado por las personas a quienes encomendó esta función es vinculante y obligatorio para las partes;
- (iv) Celeridad: el trámite común tiene un máximo de 120 días hábiles de duración, y no supone el planteo de multas; y
- (v) Gratuidad: no es necesario el patrocinio letrado para iniciar el trámite, ni el pago de tasas ni impuestos.

La Ley 26,992 creó el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) intervendrá en los reclamos de derechos individuales de consumidores o usuarios, que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles (al 22/10/2018 asciende a \$10,700). La intervención del COPREC tendrá carácter previo y obligatorio al reclamo ante la Auditoría en las Relaciones de Consumo o, en su caso, a la demanda ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo de conformidad con lo establecido en la presente ley. Las relaciones de consumo referidas en el párrafo primero son las regidas por la ley 24.240 y sus modificatorias. En los supuestos de relaciones de consumo reguladas por otras normas, el consumidor o usuario podrá presentar su reclamo ante el COPREC o ante la autoridad instituida por la legislación específica. La misma ley crea el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo en el ámbito del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

En Bolivia, el Sistema de Regulación Sectorial - SIRESE, establece en su Art. 60, lo siguiente:

- "I. El Superintendente, dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la reclamación, sujetándose a un procedimiento informal, podrá adoptar todas las medidas que considere convenientes para solucionar la reclamación, incluyendo el avenimiento entre partes, dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio. Solucionada la reclamación, asentará constancia escrita de este hecho.

  II. No será procedente el avenimiento cuando existan razones de interés público.
- III. Si hubiere avenimiento parcial el procedimiento continuará únicamente sobre los puntos no resueltos mediante el avenimiento."





En Colombia, la CRC adelantó un piloto de negociación y conciliación entre usuarios y operadores, en abril de 2016. Luego de la evaluación se determinó que los operadores pueden usar este mecanismo voluntariamente.

En Costa Rica, aceptada la reclamación, se continúa con el procedimiento conciliatorio, el cual consta de las siguientes etapas o fases:

- (i) Negociación Previa.
- (ii) Verificación.
- (iii) Análisis de confiabilidad.
- (iv) Audiencia de Conciliación: Puede darse un "Acuerdo Conciliatorio" entre las partes, o un Acuerdo parcial, o las partes no alcanzan acuerdo alguno.
- (v) Opcionalmente se puede realizar una gestión de facilitación telefónica para los usuarios que consientan realizar este proceso expedito.
- (vi) Informe de cierre de reclamo por acuerdo conciliatorio, o el funcionario conciliador realiza el documento denominado "Traslado a procedimiento administrativo por no acuerdo conciliatorio".

En Ecuador, de conformidad con el Art. 115 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, corresponde a SUPERTEL resolver las controversias que se susciten entre los usuarios y los prestadores del servicio. Adicionalmente, de conformidad con la normativa vigente, corresponde a CONATEL o SENATEL (dependiendo del título habilitante), aprobar el modelo de contrato que suscriben los abonados con sus operadores. En esto modelos de contratos, se consideran cláusulas de solución de conflictos o controversias.

En El Salvador, se cuentan con las siguientes definiciones:

#### 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 (5) 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."

#### <u>Arbitraje</u>

"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 havan 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."

En Honduras, La Ley de Telecomunicaciones establece (Art. 240) que los reclamos que se presentan ante CONATEL, podrán dirimirse en las siguientes vías:

- (i) Vía Administrativa, a cargo de CONATEL, de conformidad al presente reglamento y al específico de Protección a Usuarios.
- (ii) 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.
- (iii) Vía Arbitral de Consumo, en la forma que se establezca reglamentariamente."

De otro lado, en La Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, se establece:

- (i) La obligación de exhibir precios y tarifas (Art. 25)
- (ii) El Procedimiento Administrativo en caso de Denuncia y lo que refiere a Conciliación y la Resolución Definitiva (Art. 76, 78 y 82)
- (iii) Los Medios alternativos para presentar denuncias y efectuar notificaciones (Art. 84 y 85).

En Italia, durante el año 2013 se atendieron más de 68.000 conciliaciones y 7.383 resoluciones administrativas. Las normas que hacen referencia a los mecanismos alternativos de solución de conflictos son:

- (i) Ley n. 481/1995, art. 2, comma 24, let. d).
- (ii) Ley n. 249 de 1997, art. 1, coma 11. Código Com. Elect., art. 84.
- (iii) Resolución n. 173/07/CONS de 19 de abril 2007: Reglamento sobre los procedimientos para la resolución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones y usuarios.





En México, a partir del mes de julio de 2015, se lanzó el Sistema Soy Usuario, mismo que tiene por objetivo ser un instrumento para la búsqueda de una pre-conciliación entre el usuario y la empresa. Este sistema es resultado de un Convenio de Colaboración suscrito entre la PROFECO y el IFT.

Procedimiento Soy Usuario.

- -El usuario se registra en la herramienta "Soy Usuario" y presenta su inconformidad.
- El proveedor tiene 48 horas para tener un primer contacto con el usuario.
- El proviedor debe emitir una respuesta formal al usuario dentro de las siguientes 48 horas, o dependiendo del motivo de la inconformidad, hasta dentro de los siguientes 15 días.
- Si el usuario no está de acuerdo con la resolución ofrecida por el proveedor, tendrá la opción de solicitar la intervención de PROFECO. En tal supuesto, el IFT enviará todos los documentos de la inconformidad a la PROFECO, a través del propio "Sistema Soy Usuario" para su correspondiente atención.

En Perú, el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se establece como formas especiales de conclusión del procedimiento a la: (i) conciliación y transacción.

<u>Transacción</u>: En cualquier momento antes de la notificación de la resolución final del TRASU, las partes podrán arribar a una transacción. Para ello, deberán presentar por escrito el documento donde conste la transacción, en cuyo caso el TRASU pondrá fin al procedimiento administrativo.

Conciliación: Los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo. Los representantes del OSIPTEL autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación. A solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere oportuno, este organismo podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes. El acuerdo conciliatorio deberá estar contenido en un acta debidamente suscrita por todos los intervinientes y dejará constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, se dejará constancia de ello. El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.

De otro lado, en el artículo 19° del referido Reglamento de Reclamos ha establecido un acápite referido a la solución anticipada de reclamos por parte de la empresa operadora, las cuales consisten en solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo. La solución otorgada por la empresa operadora al usuario deberá ser inmediata, comprender la totalidad de la petición y contar con la aceptación del usuario. La ejecución de la solución anticipada podrá no ser inmediata, siempre que el usuario acepte. De no contar con la aceptación expresa del usuario, la empresa operadora deberá tramitar dicha petición como un reclamo.

Para acreditar la aceptación del usuario, las empresas operadoras deberán contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada v a su ejecución.

En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario y la obligación de conservar los registros que la acrediten, corresponderá a la empresa operadora.

Adicionalmente, las empresas operadoras que hayan establecido mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo están obligadas a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario.





A solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU evaluará el cumplimiento de la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamos. Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el incumplimiento de la solución anticipada dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

En Portugal, la resolución alternativa de conflictos se lleva a cabo fuera de los tribunales, como un mecanismo fácil, rápido y de menor costo, con las mismas garantías de seguridad. Los operadores de comunicaciones están obligados a aceptar este tipo de solución de conflictos. 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 a 3 meses y el uso de este medio de resolución de conflictos es por lo general libre. En 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.

En República Dominicana, con la 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 (Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados, Res. No. 046-03 del 10 de abril de 2003).





## d. Organismos encargados de conocer y resolver los problemas con los equipos terminales que pueden ser materia de reclamo

La mayoría de países trata los problemas de usuarios relativos a los equipos terminales, fuera de las normas sectoriales, resultando aplicable a dichos problemas, las normas generales de protección al consumidor de los diversos sectores económicos. En los casos en que dicha competencia correspondiera a los organismos encargados de la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, se ha especificado que el organismo será competente sólo cuando el problema con el equipo terminal se encuentre relacionado con la prestación del servicio de telecomunicaciones.

Respecto a las materias que pueden ser reclamadas, la mayor parte se encuentra referida a problemas con la garantía de los equipos y a defectos de funcionamiento de los equipos.

De otro lado, algunos países han señalado que cuentan confacultades para intervenir en la regulación de las condiciones económicas y/o técnicas de los equipos terminales.

#### Cuadro N° 11

| País      | Organismo encargado de conocer y resolver los reclamos de usuarios por equipos terminales | Facultades para intervenir en las condiciones técnicas y/o económicas  |
|-----------|---|--|
| Argentina | - Dirección Nacional de Defensa<br>del Consumidor   | No cuenta con facultad para intervenir en las condiciones técnicas y/o económicas de los equipos terminales. |





| Bolivia  | - Viceministerio de Defensa de    | Reclamos por equipos terminales.  | ATT es competente para homologar los equipos terminales. |
|----------|-----------------------------------|---|--|
|          | los Derechos del Usuario y del    |   |  |
|          | Consumidor                        |   |  |
|          | - Autoridad de Regulación y       |   |  |
|          | Fiscalización de                  |   |  |
|          | Telecomunicaciones y              |   |  |
|          | Transportes (ATT)                 |   |  |
| Brasil   | - Secretaria Nacional do          | - Los reclamos de usuarios relacionados a los equipos terminales de telecomunicaciones son    | No especifica  |
|          | Consumidor (SENACON);             | resueltas en los "PROCONS" (municipales o provinciales), que son órganos que tienen por       |  |
|          | - PROCONS                         | 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, se 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.  |  |
| Chile    | - Servicio Nacional del           | Los reclamos de los usuarios relacionados a los equipos terminales de telecomunicaciones      | No especifica  |
| OTING    | Consumidor (SERNAC)               | son resueltos en virtud de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores,          | TVO especifica   |
|          | Consumidor (CETTIVAC)             | entregada como órgano de control al SERNAC y de jurisdicción de los Juzgados de Policía       |  |
|          |                                   | Local respectivos, según el domicilio del consumidor.   |  |
|          |                                   | Local respectivos, seguir el domicillo del consumidor.  |  |
| Colombia | - Superintendencia de Industria y | SIC - Por reclamos relacionados a garantía de equipos terminales.                             | No especifica  |
|          | Comercio (SIC)                    | - Por quejas relacionadas con el funcionamiento de un equipo adquirido a través de un         |  |
|          | - Comisión de Regulación de       | prov eedor.   |  |
|          | Comunicaciones (CRC)              | CRC - Homologación de equipos terminales. Capítulo I del Título XIII de la Resolución CRT     |  |
|          | ` ′                               | 087 de 1997 (actualizada por la Resolución CRC 4507 de 2014). La Comisión de Regulación       |  |
|          |                                   | de Comunicaciones homologa equipos terminales móviles, equipos terminales fijos de mesa       |  |
|          |                                   | y pared y equipos satelitales.  |  |
|          |                                   | https://www.crcom.gov.co/recursos_user/Normatividad/Normas_Actualizadas/0000087_Act_4         |  |
|          |                                   | 736.pdf   |  |





| Costa Rica  | - Dirección de Apoyo al   | Reclamos por equipos terminales (v. g. garantías).  | No especifica   |
|-------------|---|---|---|
|             | Consumidor – Ministerio de Economía, Industria y Comercio.  |   |   |
| Cuba        | - Ministerio de Comercio Interior<br>(MINCIN)     - Ministerio de Comunicaciones<br>(MINCOM)              | - Reclamos por equipos en general Reclamos por equipos relacionados a la prestación del servicio.   | Se cuenta con la facultad de intervenir en las condiciones técnicas y/o económicas de los equipos terminales  |
| Ecuador     | - Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicacion es (ARCOTEL) - Defensoría del Pueblo de Ecuador | - No existe regulación específica en el sector de telecomunicaciones en el ámbito de atención y solución a reclamos sobre equipos terminales.  No obstante, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones concede a la ARCOTEL competencias para: ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, homologar los equipos terminales, y sustanciar y normar los procedimientos de atención de reclamos por violación a los derechos de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones El Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor faculta a la Defensoría del Pueblo para: "() conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas." | La Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que los equipos terminales que se conecten a las redes públicas de telecomunicaciones deberán contar con la respectiva homologación y certificación.  Adicionalmente, en el Art. 117 se establece como infracción de primera clase aplicable a los poseedores de títulos habilitantes la comercialización o permitir la utilización de equipos terminales que no hayan sido homologados o no cumplan con las condiciones técnicas autorizadas.  El Reglamento para los Abonados/clientes-us uarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de valor agregado, establece como derechos de los abonados/clientes-us uarios:  - El escoger libremente el equipo terminal en el que recibirá los servicios contratados, siempre y cuando los equipos elegidos cumplan con las normas de homologación establecidas para el efecto.  - El cargo o precio del equipo terminal no será incluido como parte de las tarifas, costos o gastos de los servicios contratados.  Adicionalmente, se establece que si el abonado/cliente termina su relación contractual, las condiciones originales en la cuales adquirió el equipo, se mantienen sin cambio. No obstante lo anterior, no existen atribuciones de intervención en este sentido. |
| El Salvador | Defensoría del Consumidor.  | Reclamos relacionados al equipo terminal y/o a la prestación del servicio. SIGETsólo emite un informe técnico a favor de la Defensoría del Consumidor.  | No cuenta con facultad para intervenir en las condiciones técnicas y/o económicas de los equipos terminales.  |





| España    | Agencia Española de     Consumo, Seguridad Alimentaria     y Nutrición - AECOSAN-     Órganos previstos en la     Normativa de las Comunidades     Autónomas. | Problemas por equipos terminales en general.  | La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia - CNMC tiene la posibilidad de regular aspectos como el Sim Lock.  |
|-----------|---|---|--|
| Guatemala | Dirección de Asistencia y     Ayuda al Consumidor (DIACO)     Superintendencia de     Telecomunicaciones (SIT).   | Problemas por fallas o defectos en equipos terminales. Conjuntamente en virtud a su Convenio de Cooperación Interinstitucional (DIACO-SIT).   | No especifica  |
| Honduras  | - Comisión Nacional de<br>Telecomunicaciones<br>(CONATEL)   | Sobre la base de lo establecido en el Reglamento General de la Ley Marco y los requisitos que deben de presentar los prestadores de equipos terminales, la Dirección de Servicios de Telecomunicaciones adscrita a CONATEL, mediante inspecciones de campo y mediciones de calidad de servicios, se encarga de emitir un certificado de validación de equipos previamente Homologados en el país de origen. | Dadas las Cláusulas establecidas en los Contratos de concesión de los operadores referidas a la Homologación de equipos.  - Los requisitos pueden visualizarse en: http://www.conatel.gob.hn/doc/telecom/servicios_y_requisitos/requisitos_2 014/15-% 20HOMOLOGACI% C3% 93N% 20DE% 20EQUIPOS% 20.pdf  - El formato de homologación se encuentra en la siguiente dirección: http://www.conatel.gob.hn/doc/telecom/formatos/FORMA-870-HOMOLOGACION.doc |
| Italia    | No hay organismos específicos.  | No especifica   | No especifica  |
| México    | a) Procuraduría Federal de<br>Protección al Consumidor<br>(PROFECO)<br>b) Instituto Federal de<br>Telecomunicaciones  | a) Reclamos por equipos terminales (garantías y desbloqueo)     b) Homologar equipos terminales y supervisar que el agente económico preponderante cumpla con su obligación de desbloqueo de equipos terminales.  | a) No cuenta con facultad para intervenir en las condiciones técnicas y/o económicas de los equipos terminales. b) Facultad de homologar equipos: Artículo 7 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Los requisitos para la homologación de equipos se establecen en <a href="http://www.ift.org.mx/industria/homologacion">http://www.ift.org.mx/industria/homologacion</a>  |
| Nicaragua | Sin información   | Sin información   | Sin información  |





| Panamá  Paraguay | Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).     Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP).     Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) | Reclamos por equipos terminales en general.     Reclamos por equipos terminales relacionados a la prestación del servicio.  Reclamos relacionados a la prestación del servicio:     Bloqueo de equipo terminal,     Reparación,     Reposición.   | No cuenta con facultad para intervenir en las condiciones técnicas y/o económicas de los equipos terminales.  * Ley 642/95 de Telecomunicaciones: obligación de homologar equipos de telecomunicaciones.  * Reglamento de Homologación aprobado por Resolución de la CONATEL N° 588/2009  |
|------------------|---|---|---|
| Perú             | - Instituto Nacional de Defensa<br>del Consumidor y Propiedad<br>Intelectual (INDECOPI)   | Reclamos por equipos terminales, principalmente con relación a: - Garantía, - Equipos defectuosos, y - Servicio de reparación.  |   |
| Portugal         | Autoridad de Seguridad Alimentaria y Económica (ASAE).     La Dirección General del Consumidor (DGC).     Autoridad Nacional de Comunicaciones (ANACOM).                                    | 1. Las reglas de garantía y reparación de equipos terminales son fiscalizadas por la Autoridad de Seguridad Alimentaria y Económica (ASAE). Sin embargo, esta entidad no tiene competencia para resolver los conflictos entre proveedores y consumidores de equipos que deben ser resueltos a través de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (o los tribunales).  2. La Dirección General del Consumidor (DGC) es la encargada de brindar información a los consumidores acerca de sus derechos y los medios de reacción en este contexto. No tiene competencia para resolver los conflictos relacionados con equipos terminales.  3. Los requisitos necesarios para la comercialización de equipos de radio están previstos en un diploma legal. Más información en LINK: https://www.anacom.pt/render.jsp?category.ld=392414 | - El regulador, ANACOM, tiene la facultad (junto con otras entidades), a establecer un sistema de libre circulación, comercialización y puesta en servicio de los equipos radioeléctricos y equipos terminales de telecomunicación en todo el territorio.  - Respecto a los aspectos económicos, ANACOM interviene en 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.  - Estos diplomas tienen por objeto asegurar que dichos equipos disponibles en el mercado cumplen requisitos que proporcionan un alto nivel de protección de la salud y de seguridad, un nivel adecuado de compatibilidad electromagnética y un uso eficaz y eficiente del espectro radioeléctrico (en el caso de los equipos de radio para evitar interferencias nocivas. |





|                         |  | - Los requisitos necesarios para la comercialización de equipos terminales de comunicaciones electrónicas están previstos en un diploma legal. Más información en LINK: https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=392414&tab=392415 |   |
|-------------------------|--|---|---|
| Puerto Rico             | - Departamento de Asuntos del<br>Consumidor (DACO)   | Reclamos por equipos terminales. Destacan: - Garantías de equipos y accesorios, - Velocidad, y - Garantías del internet.  | Se cuenta con la facultad de intervenir en las condiciones técnicas y/o económicas de los equipos terminales.                 |
| República<br>Dominicana | - Instituto Nacional de Protección<br>de los Derechos del Consumidor<br>(PROCONSUMIDOR)          | Reclamos por equipos terminales (por ejemplo: garantía de las empresas operadoras).   | Se puede efectuar bloqueo del equipo por subsidio y se ha regulado el desbloqueo.   |
| Uruguay                 | Para utilizar un terminal móvil<br>debe estar declarado en<br>aduanas y homologado por<br>Ursec. |   |   |
| Venezuela               | para la Defensa de los Derechos<br>Socioeconómicos (SUNDDE)                                      | Reclamos por oferta engañosa.     Reclamos por bloqueo de equipos terminales.     Reclamos por fallas de los equipos terminales.     Reclamos por instalación de los equipos terminales.  | SUNDEE tiene competencia para regular las condiciones económicas.  Mientras que CONATEL actúa sobre las condiciones técnicas. |

Notas: (\*) Sólo Portugal remitió cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.





En Argentina, el organismo encargado de conocer y resolver los reclamos de usuarios por equipos terminales es la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

En Brasil, cualquier reclamo sobre mal funcionamiento de los aparatos debe ser resuelto con el proveedor o con el comerciante y, si no se tiene éxito, se 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.

Ecuador ha señalado como Organismo encargado de conocer y resolver los reclamos de usuarios por equipos terminales a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), que a través de su Ley Orgánica de Telecomunicaciones ha concedido a la ARCOTEL competencias para ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, homologar los equipos terminales, entre otros.

En Honduras, los requisitos para la homologación pueden visualizarse en:

http://www.conatel.gob.hn/doc/telecom/servicios\_y\_requisitos/requisitos\_2014/15-%\_20HOMOLOGACI%\_C3%\_93N%\_20DE%\_20EQUIPOS%\_20.pdf
El formato\_de homologación\_se encuentra\_en la siguiente\_dirección:http://www.conatel.gob.hn/doc/telecom/formatos/FORMA-870-HOMOLOGACION.doc

En Portugal, la Autoridad de Seguridad Alimentaria y Económica (ASAE), no tiene competencia para resolver los conflictos entre proveedores y consumidores de equipos que deben ser resueltos a través de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (o los tribunales). La Dirección General del Consumidor (DGC) no tiene competencia para resolver los conflictos relacionados con equipos terminales. Respecto a los aspectos económicos, ANACOM interviene en el desbloqueo de equipos para el acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas, la terminación del contrato durante el período forzoso, la quarantía de los derechos de los usuarios en las comunicaciones electrónicas y la promoción de una mayor competencia en el sector.

Estos diplomas tienen por objeto asegurar que dichos equipos disponibles en el mercado cumplen requisitos que proporcionan un alto nivel de protección de la salud y de seguridad, un nivel adecuado de compatibilidad electromagnética y un uso eficaz y eficiente del espectro radioeléctrico (en el caso de los equipos de radio para evitar interferencias nocivas.

Venezuela ha precisado que la Comisión Nacional de Telecomunicaciones. CONATEL, actúa sobre las condiciones técnicas de los equipos terminales.





# Sección IV

## Regulación Específica





En esta sección se brinda información sobre el establecimiento de normativa específica:

- Sobre la calidad de atención, en la cual se consideran temas tales como: medición de tiempos de espera para atención a través de diversos mecanismos, regulación de la calidad de la atención al usuario, adaptación al desarrollo tecnológico, información proporcionada, entre otros.
- Asimismo, se aborda el marco normativo que establece las disposiciones que no pueden incluirse en un contrato de consumo, por considerarse abusivas. En el caso de las normas de protección al consumidor, el marco legal que establece cláusulas tipo o llamadas cláusulas generales de contratación, se indica el mecanismo utilizado 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 primer mecanismo, 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 (ex ante).
- Se establece la regulación referida al roaming internacional: normativa aprobada, cantidad de reclamos atendidos, beneficios y principales dificultades encontradas.
- Finalmente, se abordará la portabilidad numérica, y se precisarán los procedimientos que cada país miembro ha establecido en su regulación.

#### 1. Reglamentación respecto a la calidad de atención al usuario por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones

La regulación correspondiente a la calidad de atención y su respectiva supervisión es un aspecto no abordado por la generalidad de países; sin embargo, los que han regulado el tema, lo han efectuado con distinta intensidad. Adicionalmente, muchos de los países cuentan con indicadores que miden el desempeño de las empresas de servicios de telecomunicaciones.





## Cuadro N° 12

| País      | Norma Legal   | Supervisión de la Calidad de Atención por parte de las Empresas Operadoras   |
|-----------|---|--|
| Argentina | Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Informacion y las Comunicaciones.                                | Las disposiciones referidas son generales, no se cuenta con la facultad de supervisar la calidad de atención.  |
|           | Reglamento de Calidad de los Servicios de Tecnologías de la Informacion y las Comunicaciones                                  | Se cuenta con una serie de Indicadores vinculados a la Atencion al Usuario (Indicador de Reclamos Técnicos de Usuarios, Indicador de Reclamos Comerciales de Usuarios, Indicador de Reiteración de Reclamos, Indicador de Respuesta del Operador para Atencion al Usuario, Indicador de Reclamo sobre Cuentas Prepagas, Indicador de Reclamos sobre Saldos de Cuentas Prepagas e Indicador de Demora en la Operatividad del Servicio Solicitado).  |
| Bolivia   | Resolución Administrativa Regulatoria ATT DJ-RA TL 0202/2013     Resolución Administrativa Regulatoria ATT DJ-RA TL 0634/2015 | A través del indicador TRO se cuantifica el tiempo de respuesta del operador; y también la perdida de interconexión con los call center de los operadores.  (a) Móvil RAR 202/2013  - Indicadores de CORE (Tiempo de degradación severa del servicio, Probabilidad de pérdida por congestión en rutas de Interconexión).  - Indicadores de ACCESO (Accesibilidad, Retenibilidad, Disponibilidad de radio bases, Calidad de voz).  - Indicadores de SERVICIO (Tasa de mensajes cortos de textos exitosos, Tiempo de respuesta del operador (TRO), Probabilidad de perdida de la Interconexión con los Call Center, Tasa de errores de Facturación PostPago, Tasa de Errores de Facturación PrePago)  - Indicadores de CORE (Tasa de llamadas completadas, Tasa de Llamadas completadas de LDNI, Probabilidad de perdida de congestión en rutas de Interconexión, Tiempo de degradación severa del servicio).  - Indicadores de ACCESO (Disponibilidad de redes, Retardo de transferencia extremo a extremo)  - Indicador de SERVICIOS (Tiempo de respuesta del Operador, Tasa de Reparación |





| Brasil | 1. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia – RGQ-SCM, aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011 (Reglamento de Gestión de Calidade del Servicio de Comunicacional de Multimedia - RGQ-SCM, probado pela Resolución 574, de 28 de octubre de 2011).  2. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP, aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011 (Reglamento de Gestión de Calidade del Servicio de Teléfono Móvil - RGQ-SMP, probado pela Resolución 575, de 28 de octubre de 2011).  3. Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC, aprovado pela Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012 (Reglamento de Gestión de Calidade del Servicio de Telefonia Fija - RGQ-STFC, probado pela Resolución 605, de 26 de diciembre de 2012). | de Fallas, Tiempo de Instalación del servicio, Tasa de errores de Facturación Pre y post pago)  - Los indicadores del Servicio Teléfono Móvil / Teléfono Celular (Servicio Móvil Personal - SMP) se encuentran en el "Reglamento de Gestión de la Calidad del Servicio Móvil Personal (SMP-RGQ) y se refieren a (i) la tasa de atención de los sistemas (Meta 90%), (ii) la tasa de respuesta del usuario (Meta 95%), (iii) Tasa de atención personal (Meta 95%).  - Los indicadores del Servicio de Telefonía Fija (Servicio Telefónico Fijo - STFC) se encuentran en el "Reglamento de Gestión de Calidad y Prestación del Servicio Telefónico Fijo Conmutado (STFC-RGQ) y se refieren a (i) la tasa de atención de telefonista / operadora dentro de 20 seg. (Meta 90%), (ii) tasa de asistencia de solicitudes de reparación de líneas individuales (Meta 98%), (iii) tasa de asistencia para reparación de TUP / TAP, excluidos los casos previstos en el art. 26 (8 horas) (Meta 98%); (iv) tasa de asistencia para reparación de TUP / TAP instalados en lugares de acceso colectivo (Objetivo 92%) y (v) tasa de atención de solicitudes por cambio de domicilio (Objetivo 98%)  - Los indicadores del Servicio de Internet / banda ancha fija (Multimedia Servicios de Comunicación - SCM) se encuentran en el "Reglamento de Servicios Multimedia de Comunicaciones y se refieren a: (i) tasa de atención de los sistemas (Meta 80 y 85%), (ii) tasa de instalación del servicio (Meta 90 y 95%), (iii) tasa de solicitudes de reparación (Meta 8, 7 y 5%), (iv) tasa de tiempo de reparación (Meta 95 y 85%) y (v) tasa de respuesta al suscriptor (Meta 90 y 95%). |
|--------|---|--|
| Chile  | Reglamento De Servicios De Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 18 de 2014).     Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 194 de 2012).   | El Artículo 6° del Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, establece que las concesionarias y los ISP (toda persona natural o jurídica que preste servicios comerciales de conectividad entre los usuarios o sus redes e internet) deben reportar mensualmente a la Subsecretaría (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile - www.leychile.cl - documento generado el 28-Mar-2014) y publicar en su sitio web, los siguientes indicadores de calidad de atención del nivel o línea telefónica:  "1) Porcentaje de llamadas que entraron o que fueron "enrutadas" al servicio de   |





|          |   | atención de reclamos sobre el total de llamadas realizadas por los usuarios a dicho servicio.  2) Tiempo de espera del reclamante, promedio y desviación estándar, medido desde que ingresa la llamada, hasta que le contesta un(a) ejecutivo(a) para atender su reclamo, sobre el total de llamadas efectivamente atendidas.  3) Porcentaje de llamadas para las que el reclamante, habiendo ingresado la llamada y habiendo comenzado la espera, cuelga sin ser atendido, sobre el total de llamadas entrantes a la línea de atención."  En el mismo artículo se especifica que será facultad de la Subsecretaría el hacer pública la información señalada, definiendo todo tipo de indicadores pertinentes con el objetivo de informar a los usuarios y proteger sus derechos.   |
|----------|---|---|
| Colombia | Resolución CRC 5111 de 2017, <a href="https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005111.pdf">https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005111.pdf</a> 1. Resolución CRC 3066 de 2011. <a href="https://www.crcom.gov.co/recursos-user/Normatividad/Normas-Actualizadas/Res-3066-11-NR-U-Act-4986-16.pdf">https://www.crcom.gov.co/recursos-user/Normatividad/Normas-Actualizadas/Res-3066-11-NR-U-Act-4986-16.pdf</a> Nota: 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. | La Superintendencia de Industria y Comercio es la entidad con competencias de vigilancia y control para los servicios de telecomunicaciones distintos a televisión, para televisión la inspección y vigilancia sobre el régimen de protección al usuario la ejerce la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV). El régimen jurídico de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones está establecido principalmente en los artículos 54 y siguientes de la Ley 1341 de 2009 y la Para telecomunicaciones, la Resolución 3066 de 2011 de Comisión de Regulación de Comunicaciones, establece que será aplicable el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.  En Colombia se 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 2.1.1.2 de la |





- Para las oficinas físicas: Mensualmente el 80% de los usuarios debe recibir atención personalizada en un tiempo de espera inferior a 15 minutos, contados a partir de la asignación del turno.
- Para la línea telefónica: Mensualmente los operadores deben garantizar que al menos el 95% de los intentos de llamadas realizadas por los usuarios sean completados exitosamente.
- 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN. Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores:
- 2.1.25.7.1. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios.
- 2.1.25.7.2. Para las oficinas físicas.
- a. Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.
- b. Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.
- 2.1.25.7.3. Para la línea telefónica.
- a. El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.
- b. El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.





c. El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.

2.1.25.7.4. Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

Los operadores deberán implementar, medir y publicar a través de los distintos medios de atención, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal C del Formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo y contar con nivel de confianza del 95%.

Esta medición se hará al final de terminada la atención en el respectivo medio, preguntando al usuario ¿Qué tan probable es que recomiende este medio de atención a un familiar o amigo? La calificación debe tener una escala de 0 a 10, donde 0 es «Muy improbable» y 10 es «Definitivamente lo recomendaría».

Una vez dada la calificación, el cálculo del indicador a reportar, consta de la división de la audiencia entre promotores, pasivos y detractores según sus respuestas:

Calificación Identificación Entre 9 y 10 Promotores Entre 7 y 8 Pasivos Entre 0 y 6 Detractores

El indicador se obtiene como resultado se restar los detractores y los promotores y la conversión a porcentaje, así:

$$NSU = \left(\frac{Promotores}{Total \ Encuestados} \ x \ 100\right) - \ \left(\frac{Detractores}{Total \ Encuestados} \ x \ 100\right)$$





#### Costa Rica

- 1. Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, y,
- 2. Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

Nota: El 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.

- El Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, 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."
- En el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, se 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.

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.

- Los principales indicadores de atención a usuarios que se ha establecido en la referida norma son:
- (a) 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 Sutil, 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,
- (b) 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 Sutil. (c) 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. (d) 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. Cuba (\*) Existen directrices del Comité Ministerial de Calidad Percibida. La empresa de telecomunicaciones, ETECSA, dispone y aplica procedimientos de - En las normativas de calidad del servicio se han establecido indicadores relativos a la atención supervisión de la calidad de atención a los usuarios. Sin embargo, es preciso indicar al usuario:





|              | (i) Decreto 321/2013 (Concesión a ETECSA), (ii) Resolución 121/2007 (Indicadores de telecomunicaciones de ETECSA), Derogado. Derogado (iii) Resolución 165/2012 (Indicadores de Calidad de Transmisión de datos). Resolución 186/2017 sustituye a la Resolución 121/2007 Nota: La Dirección de Atención Ciudadana del Ministerio de Comunicaciones, 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 a cargo de este ministerio (entre las cuales se encuentran las telecomunicaciones). Asimismo, la Dirección de Atención Ciudadana es rectora del Comité Ministerial de Calidad Percibida, el cual está destinado, entre otras cuestiones, a establecer directrices correspondientes a la calidad de atención al usuario, como parte de la percepción de calidad. |   |
|--------------|---|---|
| Ecuador      | 1. Telefonía Fija: Resolución TEL-043-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014. 2. Servicio Móvil Avanzado (SMA): Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014 3. Servicios de Valor Agregado (SVA): Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009 4. Servicios Portadores: Resolución 282-11-CONATEL-2002 de 22 de mayo de 2002 5. Servicios de Telecomunicaciones Finales por Satélite: Resolución 168-08-CONATEL-2010 de 7 de mayo de 2010 6. Servicios de Audio y Video por Suscripción: Resolución RTV-599-21-CONATEL-2012 de 12 de septiembre de 2012 mediante el cual se reformó el Reglamento de Audio y Video por Suscripción.  | El cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos en las respectivas normas técnicas, es supervisado y controlado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).  Cada servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, servicios de valor agregado, portadores, servicios finales de telecomunicaciones por satélite), cuentan con su propia norma técnica donde se incluyen como parámetros de calidad, los aspectos relacionados con el trato al cliente.  Estos parámetros también forman parte del título habilitante de algunos prestadores de los servicios de telecomunicaciones (concesionarios). |
| El Salv ador | El decreto legislativo No.787 del año 2014 ordena a crear los reglamentos técnicos basados en las normas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, contemplando dentro de sus alcances la atención al usuario. Actualmente dichos reglamentos se están desarrollando.   | No cuenta con reglamentación referida a la calidad de atención al usuario.  |
| España       | Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.   | Los operadores están obligados a publicar trimestralmente, entre otros parámetros de calidad, el tiempo de resolución de las reclamaciones.   |





| Guatemala | No cuenta con reglamentación referida a la calidad de atención al usuario en el ámbito del mercado de Telecomunicaciones.   | No cuenta con reglamentación referida a la calidad de atención al usuario en el ámbito del mercado de Telecomunicaciones.   |
|-----------|---|---|
| Honduras  | 1. Contratos de Concesión de los Operadores Móviles (Anexo C).  Nota: Cada uno de los contratos de concesión de los operadores de telefonía móvil (especificamente 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. | No especifica   |
| Italia    | Delibera n. 79/09/CSP "Indicatori di qualità delle chiamate in entrata ai servizi di assistenza clienti dell'operatore".  | La Resolución n. 79/09/CSP de AGCOM actúa como una "Directiva sobre la calidad de los servicios de contacto", estableciendo los principios generales de conducta que los administradores y los empleados deben respetar, para lo cual define un conjunto de indicadores clave de la calidad de los servicios, outboun e inbound.  En resumen, la directiva establece:  - Posibilidad para los consumidores de presentar una queja verbal, a través del call center;  - Medios alternativos de contacto (es decir, SMS, chat, fax, e-mail) que los operadores deben implementar con el fin de conceder la posibilidad de que los usuarios sordos accedan a los servicios de contacto;  - Principios que todos los empleados deben seguir al ofrecer los servicios, con el fin de garantizar una atención adecuada, lograr una mejora continua de la calidad y garantizar la facilidad de uso del servicio. |
| México    | - Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación en agosto de 2011.     - Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad.  | 'El Plan Técnico establece las bases para que el servicio local móvil se preste en mejores condiciones de calidad, en beneficio de los usuarios. El Artículo 5 establece lo siguiente:  "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 may or a 10 segundos. 5.3.6. Cuando los usuarios hay an 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 may or a 30 segundos en más del 5% del total de llamadas y en ningún caso may or a 60 segundos."  Los Lineamientos establecen para los Centros de Atención que estos cuenten con instalaciones de atención al público con los elementos de accesibilidad necesarios, que permitan que las personas con discapacidad reciban atención en condiciones de igualdad y equidad.  y para el personal, el mismo debe estar capacitado para:  - Atender las quejas de los usuarios con discapacidad, - Proporcionar información relacionada con los equipos accesibles que comercializa, - Proporcionar información relacionada con los planes y paquetes que se ajustan a las necesidades de cada tipo de discapacidad, - Proporcionar información relacionada con la ubicación de los centros de atención con adaptaciones accesibles. |
|-----------|--|---|
| Nicaragua | Sin información  | Sin información   |
| Panamá    | No cuenta con reglamentación referida a la calidad de atención al usuario  | No cuenta con reglamentación referida a la calidad de atención al usuario   |
| Paraguay  | Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones, Resolución Directorio 871-2014.     Reglamento de Calidad de Servicio para el Servicio Telefónico, Res N° 1232/2003   | No especifica   |
| Perú      | Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL)     Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles (Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL de fecha 05.09.2013). | - El Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones tiene por objeto propiciar la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.  Cabe precisar que, el mencionado Reglamento de Calidad tiene como objetivo incentivar la mejora de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, determinando condiciones mínimas para la prestación de los servicios a través de indicadores y parámetros de calidad con valores objetivos.   |





Es importante señalar que, desde que entró en vigencia el referido Reglamento (1 de enero de 2015), las empresas operadoras no podrán suscribir contratos en los que se comercialicen nuevos planes tarifarios ni establecer promociones sobre los planes ya vigentes del servicio de acceso a Internet, cuyas características o condiciones comerciales contengan una velocidad menor al 40% respecto de la contratada o no brindar un mínimo del 80% de las velocidades máxima de bajada y subida contratadas en una hora del día.

De otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 118-2016-CD/OSIPTEL de fecha 22 de septiembre de 2016, se aprobó la publicación para comentarios del Proyecto de modificación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, incluyendo el numeral 3.4 en el Anexo N° 11, referido a la implementación de las herramientas de medición web general y vía aplicativos para smartphones/tablets.

De otro lado, es importante señalar que, desde que entró en vigencia el referido Reglamento (1 de enero de 2015), las empresas operadoras no podrán suscribir contratos en los que se comercialicen nuevos planes tarifarios ni establecer promociones sobre los planes ya vigentes del servicio de acceso a Internet, cuyas características o condiciones comerciales contengan una velocidad menor al 40% respecto de la contratada o no brindar un mínimo del 80% de las velocidades máxima de bajada y subida contratadas en una hora del día.

- Adicionalmente, el OSIPTEL, a través del Reglamento de Calidad de la Atención de Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, establece las condiciones mínimas y los indicadores de calidad de atención a usuarios (para empresas que brindan telefonía fija y servicios públicos móviles), a fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites que realicen los usuarios de los mencionados servicios.

El Reglamento en mención ha considerado regular temas como: (a) 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. (b) 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. (c) 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 telefónica. 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. (d) 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. (e) 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.

- Finalmente, 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.

Uno de los indicadores hace referencia a la Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH), el cual 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.).  |
| Portugal (*) | 1. Artículo 92 de la Ley N° 5/2004, del 10 de febrero, modificada por la Ley N.° 51/2011          | - El Art. 92° de la Ley N° 5/2004 (modificada por la Ley N° 51/2011), señala que            |
|              | (http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1097032).  | corresponde a ANACOM establecer para los operadores la obligatoriedad de medir un           |
|              | 2. Contratos firmados entre el Estado y los proveedores del servicio universal (deliberación de 7 | conjunto de parámetros de calidad del servicio. Referidos entre otros al tiempo de          |
|              | de febrero de 2012, modificada por la deliberaciones de 23 de marzo, 5 de julio de 2012, 19 de    | respuesta: (i) de los sistemas de información al usuario y (ii) para los servicios          |
|              | agosto de 2013 y de 30 de enero de 2014).   | informáticos (se deben medir los segundos transcurridos desde el establecimiento de         |
|              | 3. Artículo 40 de la Ley N° 5/2004, del 10 de febrero, modificada por la Ley N.° 51/2011          | la señal de llamar hasta que la llamada es atendida por el operador humano o por un         |
|              | (http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1097032), referida en el Reglamento de Cualidad        | sistema equivalente, activado por voz o por otro medio).                                    |
|              | de Servicio: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509.                                    | - Los contratos para la prestación del servicio universal (que firma el Estado con las      |
|              | 4. Deliberación da ANACOM de 11/12/2008:  | empresas) incorporan parámetros de calidad que son determinados por ANACOM y                |
|              | http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=783938&languageId=0                                     | deben abordar las condiciones y las especificaciones de cada uno de los servicios que       |
|              | y artigo 48° da Ley N° 5/2004, de 10 de febrero, modificada por la Ley N.° 51/2011                | constituyen el servicio universal, como (i) los tiempos de respuesta para los servicios     |
|              | 5. Deliberación da ANACOM de 30/03/2006.  | de información (objetivo: 5 segundos) y (ii) el porcentaje de llamadas a los servicios de   |
|              | 6. Deliberación da ANACOM de 10/10/2011, que modificó la Deliberación de 21/04/2006:              | información contestadas antes de 20 segundos por operadores humanos o por los               |
|              | http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1100354&languageId=0                                    | sistemas de respuesta equivalentes (objetivo: 95%) e disponibilidad de directorio a         |
|              | 7. Decreto-Ley n.º 134/2009, de 2 de junio, modificado por el Decreto-Ley n.º 72-A/2010, de 18    | través de una página electrónica (objetivo 99%). Asimismo, se ha establecido una serie      |
|              | de junio (http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=332141)                                      | de indicadores correspondiente al servicio telefónico fijo, entre los cuales destacan: (i)  |
|              | 8. Ley de las comunicaciones electrónicas (LCE):  | tiempo de suministro de la conexión inicial, (ii) tasa de fallos por línea de acceso, (iii) |
|              | http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1439&tabela=leis                       | tiempo para reparar fallas, (iv) llamadas fallidas, (v) Tiempo de establecimiento de        |
|              | 9. Decisión sobre contratos:  | llamada y (vi) quejas sobre inexactitudes en las facturas. Finalmente, se han               |
|              | http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=783938#.Vw5VUk8aFv0                                     | establecido indicadores correspondientes a la disponibilidad de teléfonos públicos          |
|              | 10. Decisión sobre las condiciones de oferta:   | (porcentaje de los teléfonos públicos de moneda y tarjeta en buen estado de                 |
|              | http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1100354#.Vw5Vgk8aFv0                                    | funcionamiento - objetivo 96%).   |
|              | 11. Reglamento de la calidad de servicio:   | - El Reglamento de Calidad de Servicio, que se aplica para la telefónica fija y pública,    |
|              | http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=973794#.Vw5VyE8aFv0                                     | establece diversos parámetros referidos a "la atención al usuario", como el tiempo para     |
|              |   | solucionar los problemas (horas consecutivas, desde el momento del mal                      |
|              |   | funcionamiento).  |
|              |   | - ANACOM aprobó una resolución sobre el contenido mínimo que deben incluirse en             |
|              |   | los contratos de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. Las                |
|              |   | disposiciones de la Resolución relativa a la "atención al usuario" se refieren a la         |
|              |   |   |





|                      |   | obligación de la empresa para garantizar el servicio de reparación, la obligación de la empresa para reparar (tiempo máximo) e informar sobre el servicio de atención de averías y las condiciones de su funcionamiento (medio que se utilizará, horas de operación, costos de comunicación).  - En atención al artículo 47 de la ECL, ANACOM emitió una deliberación con la finalidad de divulgar las condiciones del suministro y el uso de los servicios de comunicaciones electrónicas: puntos de contacto (incluidos los números de teléfono), e-mail (para contactar con el servicio al cliente la participación de las fallas, los costos de las llamadas, las horas de servicio y el tiempo de reparación (tiempo máximo). Esta información debe encontrarse a disposición de los interesados, por escrito, en todas las tiendas y en todos los puntos de la venta de sus servicios y los sitios web. (Esta deliberación será, no obstante, revista en un corto plazo.)  - El Decreto-Ley n.º 134/2009, de 2 de junio, determina, entre otras reglas, (i) la obligatoriedad de atendimiento de llamadas por los call centers en el período de 60 segundos, después del cual debe ser permitido a los usuarios dejar un contacto, debiendo la empresa devolver la llamada en el plazo de 2 días útiles, (ii) la prohibición de emisión de publicidad durante la espera en el atendimiento, y (iii) la prohibición de reex pedición de llamadas para números que impliquen un costo adicional sin el consentimiento del consumidor/usuario. |
|----------------------|---|---|
| Puerto Rico          | No cuenta con reglamentación referida a la calidad de atención al usuario   | No cuenta con reglamentación referida a la calidad de atención al usuario   |
| República Dominicana | No cuenta con reglamentación referida a la calidad de atención al usuario   | No cuenta con reglamentación referida a la calidad de atención al usuario   |
| Uruguay              | Uruguay se encuentra en proceso de generación de la normativa.  |   |
| Venezuela            | Contamos con un proyecto de reglamento para regular el procedimiento de reclamos de usuarios. Actualmente, nos basamos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece los Derechos y Deberes tanto de los Usuarios como de los Operadores. Igualmente, la Comisión ha establecido mecanismos para recibir los reclamos, quejas y/o denuncias de los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y gestionar dichos trámites con el operador de servicios. | Los parámetros de Calidad de Atención por parte de los operadores se encuentran contemplados a posteriori de la aprobación del proyecto de reglamentación para regular el procedimiento de reclamos de usuarios.  |





Notas: (\*) Los países de Argentina, Colombia, Cuba y Portugal remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Argentina, el "Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico", refiere en su artículo 5º lo siguiente: "Art. 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, el "Reglamento General de Clientes de Servicios Móviles" señala "Art. 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 Bolivia, a través del indicador TRO se cuantifica el tiempo de respuesta del operador; y también la pérdida de interconexión con los call center de los operadores.

## (a) Móvil RAR 202/2013

- Indicadores de CORE (Tiempo de degradación severa del servicio, Probabilidad de pérdida por congestión en rutas de Interconexión).
- Indicadores de ACCESO (Accesibilidad, Retenibilidad, Disponibilidad de radio bases, Calidad de voz).
- Indicadores de SERVICIO (Tasa de mensajes cortos de textos exitosos, Tiempo de respuesta del operador (TRO), Probabilidad de perdida de la Interconexión con los Call Center, Tasa de errores de Facturación PostPago, Tasa de Errores de Facturación PrePago)

## (b) Fijo RAR 203/2013

- Indicadores de CORE (Tasa de llamadas completadas, Tasa de Llamadas completadas de LDNI, Probabilidad de pérdida de congestión en rutas de Interconexión, Tiempo de degradación severa del servicio).
- Indicadores de ACCESO (Disponibilidad de redes, Retardo de transferencia extremo a extremo).
- Indicador de SERVICIOS (Tiempo de respuesta del Operador, Tasa de Reparación de Fallas, Tiempo de Instalación del servicio, Tasa de errores de Facturación Pre y post pago).

## (c) Internet RAR 206/2013

- Tiempo de establecimiento de la conexión, Velocidad de transmisión de datos, Latencia.

En Brasil, los indicadores del Servicio Teléfono Móvil / Teléfono Celular (Servicio Móvil Personal - SMP) se refieren a (i) la tasa de atención de los sistemas (Meta 90%), (ii) la tasa de respuesta del usuario (Meta 95%). (iii) Tasa de atención personal (Meta 95%).

Asimismo, los indicadores del Servicio de Telefonía Fija (Servicio Telefónico Fijo - STFC) corresponden a (i) la tasa de atención de telefonista / operadora dentro de 20 seg. (Meta 90%), (ii) tasa de asistencia de solicitudes de reparación de líneas individuales (Meta 98%), (iii) tasa de asistencia para reparación de TUP / TAP, excluidos los casos previstos en el art. 26 (8 horas) (Meta 98%); (iv) tasa de asistencia para reparación de TUP / TAP instalados en lugares de acceso colectivo (Objetivo 92%) y (v) tasa de atención de solicitudes por cambio de domicilio (Objetivo 98%).

De otro lado, los indicadores del Servicio de Internet / banda ancha fija (Multimedia Servicios de Comunicación - SCM) hacen referencia a: (i) tasa de atención de los sistemas (Meta 80 y 85%), (ii) tasa de instalación del servicio (Meta 90 y 95%), (iii) tasa de solicitudes de reparación (Meta 8, 7 y 5%), (iv) tasa de tiempo de reparación (Meta 95 y 85%) y (v) tasa de respuesta al suscriptor (Meta 90 y 95%).

En Chile, la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile - www.ley chile.cl - documento generado el 28-Mar-2014, publica en su sitio web, los siguientes indicadores de calidad de atención del nivel o línea telefónica: "1) Porcentaie de llamadas que entraron o que fueron "enrutadas" al servicio de atención de reclamos sobre el total de llamadas por los usuarios a dicho servicio.





- 2) Tiempo de espera del reclamante, promedio y desviación estándar, medido desde que ingresa la llamada, hasta que le contesta un(a) ejecutivo(a) para atender su reclamo, sobre el total de llamadas efectivamente atendidas.
- 3) Porcentaje de llamadas para las que el reclamante, habiendo ingresado la llamada y habiendo comenzado la espera, cuelga sin ser atendido, sobre el total de llamadas entrantes a la línea de atención."

  En el mismo artículo se especifica que será facultad de la Subsecretaría el hacer pública la información señalada, definiendo todo tipo de indicadores pertinentes con el objetivo de informar a los usuarios y proteger sus derechos.

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 usuarios de servicios de telecomunicaciones, la autoridad de inspección, vigilancia y control es la antes mencionada SIC.

Se 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, la cual establece que:

"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." (Artículo 3. Principio de Calidad).

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:

- Para la línea gratuita de atención al usuario, se han establecido los siguientes indicadores:
- (i) 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.
- (ii) 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.
- (iii) 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:
- (i) 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 de espera para atención es inferior a quince (15) minutos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo de espera para 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.





- (ii) 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:
- (iii) 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".
- (iv) 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 Costa Rica, el Reglamento de Prestación de Calidad de Servicios, se 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. Asimismo, 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 UTT-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.

- Los principales indicadores de atención a usuarios que se ha establecido en la referida norma son:
- (a) 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 Sutil, 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,
- (b) 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 Sutil.
- (c) 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.
- (d) 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.





De otro lado, el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, 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, los cuales deberán ser publicados y actualizados mensualmente por éstos."

En Cuba, la Dirección de Atención Ciudadana del Ministerio de Comunicaciones, 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 a cargo de este ministerio (entre las cuales se encuentran las telecomunicaciones). Asimismo, la Dirección de Atención Ciudadana es rectora del Comité Ministerial de Calidad Percibida, el cual está destinado, entre otras cuestiones, a establecer directrices correspondientes a la calidad de atención al usuario, como parte de la percepción de calidad.

En El Salvador, a través del Decreto legislativo No.787 del año 2014 ordena a crear los reglamentos técnicos basados en las normas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, contemplando dentro de sus alcances la atención al usuario. Actualmente, dichos reglamentos se están desarrollando.

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 Italia, la directiva establece:

- Posibilidad para los consumidores de presentar una queja verbal, a través del call center;
- Medios alternativos de contacto (es decir, SMS, chat, fax, e-mail) que los operadores deben implementar con el fin de conceder la posibilidad de que los usuarios sordos accedan a los servicios de contacto;
- Principios que todos los empleados deben seguir al ofrecer los servicios, con el fin de garantizar una atención adecuada, lograr una mejora continua de la calidad y garantizar la facilidad de uso del servicio.

## En México, el Artículo 5 del Plan Técnico, establece lo siguiente:

- "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."





Los Lineamientos establecen para los Centros de Atención que estos cuenten con instalaciones de atención al público con los elementos de accesibilidad necesarios, que permitan que las personas con discapacidad reciban atención en condiciones de igualdad y equidad.

Asimismo, el personal debe estar capacitado para:

- Atender las quejas de los usuarios con discapacidad,
- Proporcionar información relacionada con los equipos accesibles que comercializa,
- Proporcionar información relacionada con los planes y paquetes que se ajustan a las necesidades de cada tipo de discapacidad,
- Proporcionar información relacionada con la ubicación de los centros de atención con adaptaciones accesibles.

Perú aprobó el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, mediante Resolución Nº 123-2014-CD/OSIPTEL, la cual una vez que el presente Reglamento entró en vigencia, y derogó el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 040-2005-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Es importante señalar que, desde que entró en vigencia el referido Reglamento (1 de enero de 2015), las empresas operadoras no podrán suscribir contratos en los que se comercialicen nuevos planes tarifarios ni establecer promociones sobre los planes y a vigentes del servicio de acceso a Internet, cuyas características o condiciones comerciales contengan una velocidad menor al 40% respecto de la contratada o no brindar un mínimo del 80% de las velocidades máxima de bajada y subida contratadas en una hora del día.

En Portugal, corresponde a ANACOM establecer para los operadores la obligatoriedad de medir un conjunto de parámetros de calidad del servicio. Referidos entre otros al tiempo de respuesta: (i) de los sistemas de información al usuario y (ii) para los servicios informáticos (se deben medir los segundos transcurridos desde el establecimiento de la señal de llamar hasta que la llamada es atendida por el operador humano o por un sistema equivalente, activado por voz o por otro medio).

Asimismo, los contratos para la prestación del servicio universal (que firma el Estado con las empresas) incorporan parámetros de calidad que son determinados por ANACOM y deben abordar las condiciones y las especificaciones de cada uno de los servicios que constituy en el servicio universal, como (i) los tiempos de respuesta para los servicios de información (objetivo: 2.5 segundos) y (ii) el porcentaje de llamadas a los servicios de información contestadas antes de 20 segundos por operadores humanos o por los sistemas de respuesta equivalentes (objetivo: 95%). Asimismo, se ha establecido una serie de indicadores, entre los cuales destacan: (i) tiempo de suministro de la conexión inicial, (ii) tasa de fallos por línea de acceso, (iii) tiempo para reparar fallas, (iv) llamadas fallidas, (v) Tiempo de establecimiento de llamada y (vi) quejas sobre inexactitudes en las facturas. Finalmente, se han establecido indicadores correspondientes a la disponibilidad de teléfonos públicos.

El Reglamento de Calidad de Servicio establece diversos parámetros referidos a "la atención al usuario", como el tiempo para solucionar los problemas (horas consecutivas, desde el momento del mal funcionamiento). Para ello, ANACOM aprobó una resolución sobre el contenido mínimo que deben incluirse en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. Las disposiciones de la Resolución relativa a la "atención al usuario" se refieren a la obligación de la empresa para garantizar el servicio de reparación, la obligación de la empresa para reparar (tiempo máximo) e informar sobre el servicio de atención de averías y las condiciones de su funcionamiento (medio que se utilizará, horas de operación, costos de comunicación). En atención al artículo 47 de la ECL, ANACOM emitió una deliberación con la finalidad de divulgar las condiciones del suministro y el uso de los servicios de comunicaciones electrónicas: puntos de contacto (incluidos los números de teléfono), e-mail (para contactar con el servicio al cliente la participación de las fallas,





los costos de las llamadas, las horas de servicio y el tiempo de reparación (tiempo máximo). Esta información debe encontrarse a disposición de los interesados, por escrito, en todas las tiendas y en todos los puntos de la venta de sus servicios y los sitios web.

Adicionalmente, mediante Decreto-Ley n.º 134/2009, de 2 de junio, determina, entre otras reglas: la obligatoriedad de atendimiento de llamadas por los call centers en el período de 60 segundos, prohibición de emisión de publicidad durante la espera en el atendimiento, y prohibición de reex pedición de llamadas para números que impliquen un costo adicional sin el consentimiento del consumidor/usuario.

Venezuela cuenta con un proyecto de reglamento para regular el procedimiento de reclamos de usuarios.

# 2. Regulación específica sobre contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones

En algunos casos, no se ha establecido una regulación específica sobre los contratos de prestación de servicios. En otros casos, sí se ha establecido una normativa específica que aborda el contenido de los contratos de abonado. La regulación de contratos incluye la aprobación previa de los mismos.

Se puede apreciar además que las normas de protección al consumidor aplicable a los diversos sectores económicos establecen cláusulas generales de contratación.

## Cuadro N° 13

| País      | Norma  | Evaluación (ex ante o ex post)  |
|-----------|--|---|
| Argentina | Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Informacion y las Comunicaciones.     Ley de Defensa del Consumidor.  | El Reglamento en su Art 28 establece las cláusulas que no podrán incluirse en los contratos.  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. Los contratos no pueden contener cláusulas contrarias a la Ley de Defensa del Consumidor. |
| Bolivia   | Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (DS 1391)     Resolución Administrativa Regulatoria ATT DJ-RA TL 0200/2013 | Los operadores o proveedores de servicios deberán publicar en su sitio web, los modelos de contratos, términos y condiciones aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), así como ponerlos a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor;  |





|          |  | ATT aprobó mediante RAR 200/2013 los términos y condiciones para servicios de Telecomunicaciones, Valor   |
|----------|--|---|
|          |  | agregado e Internet, que incluye la protección al usuario   |
| Brasil   | 1. Código de Protección al Consumidor, aprobado por la Ley nº 8.078, de 11 de septiembre de 1990.     2. Reglamento General de derechos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (RGC), aprobado por la Resolución nº 632, de 7 de marzo de 2014.  | Las cláusulas abusivas están previstas en lo artículo 51 del Código.  Los planes alternativos de las prestadoras con Poder de Mercado Significativo (PMS) de telefonía fija deben ser aprobados por ANATEL. No se exige la aprobación previa por parte de ANATEL para planes de servicios de Telefonía móvil, Banda Ancha y ni para el Servicio de Televisión, sin embargo todos los planes deben ser enviados a Anatel.  Respecto los contratos, Anatel establece algunas directrices para que se realice la contratación y ítems mínimos  |
|          |  | de información (art. 50 al 59 del Reglamento General de derechos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones), aún que no haya avaluación previa de contratos.   |
| Chile    | 1. Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 18 de 2014) 2. Ley Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores (Ley N° 19.496). 3. Reglamento que Regula el Servicio Público de Voz Sobre Internet (Decreto Supremo N° 484 de 2007) 4. Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet (Decreto Supremo N° 368 de 2010). | No hay evaluación previa. Se exige que los contratos no contengan cláusulas contrarias a la normativa en mención, específicamente respecto a Ley Nº 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (Cláusulas Abusivas) Supervisión ex post.  |
| Colombia | Resolución CRC 5111 de 2017, https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005111.pdf  | "FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.  FORMATO 2.3.1. DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO.  Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación: i) de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Formato, para la contratación de sus servicios por parte del usuario en modalidad Postpago y; ii) de poner a disposición del usuario, que contrate en modalidad prepago, las condiciones generales para la prestación de estos servicios.  Asimismo, atendiendo a las distintas condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, es decir modalidad Postpago o prepago, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deben |





incorporar dichas condiciones en el modelo de contrato o en las condiciones generales, según aplique. Únicamente podrán realizarse modificaciones a los modelos de contrato y condiciones contenidos en el presente Formato, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, la información que debe contener el QR (Quick Response Code), así como el color del encabezado de cada módulo. Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor realice al mismo, debe ser presentada a la CRC a través del SIUST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas en Postpago, se deberá replicar el módulo de "Condiciones Comerciales" del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato bajo la modalidad Postpago tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente Resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Los espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya, deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Formato. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: www.crcom.gov.co

En lo que se refiere al leguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios móviles y el documento de condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona "usted". En consideración a que algunos operadores prefieren usar la forma "tú", para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.

El proveedor deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:





|            |   | <ul> <li>a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario.</li> <li>b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario.</li> <li>Anexos al contrato:</li> </ul>   |
|------------|---|--|
|            |   | Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.  |
| Costa Rica | Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 (Artículo 46°). | Se establece evaluación previa. Supervisión ex ante de los modelos de contrato de las empresas operadoras. El artículo 46° de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 establece lo siguiente:  "Art. 46 Contratos de adhesión La Sutil 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 siquientes 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".   |
|-------------|---|--|
| Cuba        | El Regulador viene elaborando las normas que establecen los principios generales que el proveedor debe tener en cuenta al momento de la contratación con el usuario. Las Resoluciones 320/2015, 322/2015 y 324/2015 contienen los principios generales para la contratación de los servicios. Su alcance son los servicios de telefonía básica, celular y servicios de datos. El cumplimiento de la normativa es controlado por el regulador de las telecomunicaciones. | Supervisión ex ante de los modelos de contrato de las empresas operadoras para evitar trato desigual o abusivo hacia los clientes. La revisión puede dar lugar a modificación, supresión o adición de cláusulas en el documento original.  Los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones establecen la aprobación por parte de la autoridad reguladora de los contratos en la mayoría de los casos.  |
| Ecuador     | Ley Orgánica de Telecomunicaciones.     El Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado.   | El mecanismo empleado es evaluación ex ante.  La Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Art. 39) establece que las Condiciones Generales para la prestación de servicios de Telecomunicaciones se otorgan mediante autorización e instrumento de adhesión, a favor de las empresas públicas constituidas para la prestación de servicios de telecomunicaciones que cumplan con los requisitos establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.  La suscripción de contratos de servicios con usuarios, utilizando modelos que no se sujetan a las condiciones generales o modelos no aprobados por la ARCOTEL está sujeta el respectivo procedimiento administrativo sancionador.  En el Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado también se especifica que los prestadores de servicios de telecomunicaciones, utilizarán exclusivamente el o los modelos de contrato aprobados por la ARCOTEL, de conformidad con lo establecido en la normativa o los títulos habilitantes respectivos. |
| El Salvador | - Ley de Protección al Consumidor   | No hay evaluación previa. Los contratos son entre privados.  La Defensoría del Consumidor contempla en el Art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor la forma de proceder a petición de parte en el caso de los Contratos de Adhesión.  "() La Defensoría del Consumidor podrá proceder al retiro de los formularios cuando se determine previa audiencia al proveedor, que éstos contienen cláusulas abusivas ()".   |





# España 1. Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo. 2. Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (Artículos 47 y 53). 3. 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 (supervisión ex post de los modelos de contrato de las empresas operadoras).
- 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 de España, específicamente en la Ley General de Telecomunicaciones y en la Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones Electrónicas.

Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones Electrónicas- 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. q) 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. I) 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."  - Adicionalmente, mediante Real Decreto puede establecerse la obligatoriedad de que los contratos incluyan la información que determine la autoridad competente, en relación al uso de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas para desarrollar actividades |
|-----------|--|---|
| Guatemala | No especifica.   | No especifica   |
| 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".  - Nota: En la práctica, esta disposición no se cumple a cabalidad, en la medida que no existe un reglamento  |





|           |  | específico de Protección al Usuario y/o Suscriptor. El Anteproyecto que se viene trabajando contempla la regulación de contratos.  |
|-----------|--|--|
| Italia    | - Código de las Comunicaciones Electrónicas (CCE), Resolución n. 664/06/CON sobre contratos a distancia entre operadores y usuarios del servicios de comunicaciones electrónicas.  | - El art. 70, coma 1, del Código de Comunicaciones Electrónicas (CCE) indica el contenido mínimo del contrato Después del año 2003, no hay evaluación previa.  |
| México    | <ul> <li>'1. Títulos de concesión</li> <li>2. 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.</li> <li>3. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiofusión</li> </ul> | Se establece la revisión previa de los contratos (supervisión ex ante de los modelos de contrato de las empresas operadoras).  - De acuerdo a la legislación vigente en la materia y 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 Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones para que en el ámbito de sus atribuciones emita la respectiva autorización.  - La Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, en su artículo 5.2, establece el contenido mínimo de los contratos de adhesión que deben ser utilizados por los proveedores.  -La Ley Federeral de Telecomunicaciones y Radiodifusión en su artículo 192 establece por su parte aquellas cláusulas que deben ser consideradas como nulas de pleno derecho y en aquellos contratos que pretendan celebrar los concesionarios o autorizados con los usuarios y suscriptores para la prestación de los servicios. |
| Nicaragua | Sin información  | Sin información  |
| Panamá    | No especifica.   | La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos aprueba previamente los contratos de servicios (supervisión ex ante de los modelos de contrato de las empresas operadoras).  |
| Paraguay  | - Ley de Telecomunicaciones (Ley 642/95).  | <ul> <li>Se establece la aprobación previa de los contratos a cargo de la CONATEL (supervisión ex ante de los modelos de contrato de las empresas operadoras).</li> <li>La Ley 642/95 de Telecomunicaciones establece lo siguiente:</li> <li>"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."</li> </ul>  |
| 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   | En el artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se establece que las empresas operadoras deberán remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y sus anexos con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio.   |





|          |  | "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 cualquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio. La carga de la prueba sobre el ejercicio de dichas opciones corresponde a la empresa operadora, la que deberá devolver los pagos efectuados, incluy endo el respectivo interés, en caso no demostrara que el abonado aceptó ex presamente dichos servicios conforme a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. En los contratos de abonado deberá constar ex presamente, como mínimo, la información a que se refieren los numerales (i), (v), (vii), (vii), (xi), (xii), y (xv) del artículo 6, así como el detalle de las tarifas aplicables. Asimismo, en los casos que el contrato se celebre a través de mecanismos de contratación distintos al documento escrito, la información antes indicada deberá estar contenida en dicho mecanismo, con excepción de la relación de las señales de programación que se contratan, las cuales deberán ser detalladas en la comunicación a que hace referencia el artículo 9; de tal manera que permita otorgar certeza de la aceptación del abonado respecto de las estipulaciones a que se refieren los numerales antes mencionados, sin perjuicio de las obligaciones adicionales dispuestas en la presente norma.  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, incluyendo los cambios en las señales de programación, en el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable.  La empresa operadora se encuent |
|----------|--|--|
| Portugal | <ul> <li>Ley de las Comunicaciones Electrónicas, con las modificaciones introducidas por la Ley N° 51/2011</li> <li>Régimen de las cláusulas contractuales generales.</li> </ul> | No hay revisión previa de contratos (supervisión ex post de los modelos de contrato de las empresas operadoras). La Ley N° 51/2011, en su artículo 48°, 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.  ANACOM está facultada para determinar el cese inmediato de contratos en uso que no estén conforme a las normas.   |





|                         |  | Los inconvenientes presentados por incumplimientos contractuales no son competencia de ANACOM, estos casos deben presentarse ante los tribunales competentes.  La Ley nº 15/2016, en sus apartados 18 y 19 del art. 48. LCE, dispone lo siguiente:  18 - Las empresas que ofrecen redes de comunicaciones públicas o servicios de comunicaciones electrónicas accesibles al público deben depositar en la ARN y en la Dirección General del Consumidor (DGC) un ejemplar de los contratos que implican, aunque parcialmente, la adhesión a cláusulas contractuales generales que para la oferta de redes y servicios.  19 - El depósito a que se refiere el apartado anterior se realizará en el plazo máximo de dos días hábiles sobre la fecha en que se inicie la utilización del contrato de adhesión y, cuando esté destinado a sustituir un contrato   |
|-------------------------|--|--|
|                         |  | anteriormente utilizado, que el modelo que el contrato depositado tiene por objeto sustituir.  |
| 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. No se efectúa regulación sobre los contratos al considerarse que los mismos corresponden a sujetos privados 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.   |
| República<br>Dominicana | - Reglamento General del Servicios Telefónico, Resolución No. 110-12, Art. 6.1 y Art. 14.              | - 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 (Supervisión ex post de los modelos de contrato de las empresas operadoras).  '- De acuerdo al 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. |





|           |   | A) La declaración de la calciabilidad a surellas elévadas que aconstantes al apparet. Declaración al la calciabilidad |
|-----------|---|---|
|           |   | c) La declaración de no aplicabilidad a aquellas cláusulas que sean contrarias al presente Reglamento o Normas y      |
|           |   | Ley es 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 ley es 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.                           |
|           |   | 14.3 Los contratos de servicio deberán ser redactados en idioma español, en letras con un tamaño mínimo de 8          |
|           |   | puntos, en términos claros y entendibles para los usuarios y deberán tener resaltadas las cláusulas sensitivas al     |
|           |   | mismo, con la finalidad de que el usuario las identifique con mayor facilidad.  |
| Uruguay   | Ley 17250 de Defensa de derechos del consumidor para cláusulas          | Es abusiva por su contenido toda cláusula que determine claros e injustificados desequilibrios entre derechos y       |
|           | abusivas y contratos de adhesión.                                       | obligaciones de los contratantes en perjuicio de los consumidores, así como la que viole el actuar de buena fe (art.  |
|           |   | 30 de la Ley) y el 31 del mismo cuerpo normativo señala ejemplos de las mismas.                                       |
| Venezuela | - Condiciones Generales de los Contratos de Servicios de                | - Se establece la revisión previa de los contratos (supervisión ex ante de los modelos de contrato de las empresas    |
|           | Telecomunicaciones, que establece las condiciones generales que deben   | operadoras).  |
|           | cumplir los operadores de servicios de telecomunicaciones en la         | '- El artículo 5° de las referidas Condiciones Generales, establece:  |
|           | elaboración de los modelos de contratos de adhesión a ser utilizados en | "Artículo 5. Autorización de los modelos de contratos de servicios de telecomunicaciones                              |
|           | la contratación de los servicios de telecomunicaciones que ofrezcan, de | Los operadores deben presentar ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones los modelos de los contratos           |
|           | conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de                    | de cada uno de los servicios de telecomunicaciones que ofrecen, en un lapso no menor a noventa días continuos         |
|           | Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normativa aplicable.        | 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."

Notas: (\*) Los países de Argentina, Colombia, Perú, Portugal y República Dominicana remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Brasil, mediante el Reglamento General de derechos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (RGC), aprobado por la Resolución nº 632, de 7 de marzo de 2014, se ha establecido que Los planes alternativos de las prestadoras con Poder de Mercado Significativo (PMS) de telefonía fija deben ser aprobados por ANATEL. No se exige la aprobación previa por parte de ANATEL para planes de servicios de Telefonía móvil, Banda Ancha y ni para el Servicio de Televisión, sin embargo todos los planes deben ser enviados a Anatel.

Respecto los contratos, Anatel establece algunas directrices para que se realice la contratación y ítems mínimos de información (art. 50 al 59 del Reglamento General de derechos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones), aún que no haya avaluación previa de contratos.

Adicionalmente, en el Código de Protección al Consumidor, aprobado por la Ley nº 8.078, de 11 de septiembre de 1990, se han establecidos las cláusulas abusivas previstas en el referido Código.

En Colombia, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación: i) de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Formato, para la contratación de sus servicios por parte del usuario en modalidad pospago y; ii) de poner a disposición del usuario, que contrate en modalidad prepago, las condiciones generales para la prestación de estos servicios.

Asimismo, atendiendo a las distintas condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, es decir modalidad pospago o prepago, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deben incorporar dichas condiciones en el modelo de contrato o en las condiciones generales, según aplique. Ú nicamente podrán realizarse modificaciones a los modelos de contrato y condiciones contenidos en el presente Formato, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, la información que debe contener el QR (Quick Response Code), así como el color del encabezado de cada módulo. Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor realice al mismo, debe ser presentada a la CRC a través del SIUST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas en pospago, se deberá replicar el módulo de "Condiciones Comerciales" del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato bajo la modalidad pospago tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente Resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Los espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya, deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11. iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Formato. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: www.crcom.gov.co

En lo que se refiere al leguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios móviles y el documento de condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona "usted". En consideración a que algunos operadores prefieren usar la forma "tú", para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos. lo podrán hacer.





El proveedor deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

- a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario.
- b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario.

## Anexos al contrato:

Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.

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

"Art. 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 Ecuador, el mecanismo empleado es evaluación ex ante.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mediante el artículo 39, establece que las Condiciones Generales para la prestación de servicios de Telecomunicaciones se otorgan mediante autorización e instrumento de adhesión, a favor de las empresas públicas constituidas para la prestación de servicios de telecomunicaciones que cumplan con los requisitos establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

La suscripción de contratos de servicios con usuarios, utilizando modelos que no se sujetan a las condiciones generales o modelos no aprobados por la ARCOTEL está sujeta el respectivo procedimiento administrativo sancionador.

En el Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado también se especifica que los prestadores de servicios de telecomunicaciones, utilizarán exclusivamente el o los modelos de contrato aprobados por la ARCOTEL, de conformidad con lo establecido en la normativa o los títulos habilitantes respectivos.

En España, la Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones Electrónicas, refiere en su Art. 8, el 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.
- i) 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.
- I) 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."

Adicionalmente, mediante Real Decreto puede establecerse la obligatoriedad de que los contratos incluyan la información que determine la autoridad competente, en relación al uso de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas para desarrollar actividades ilícitas o para difundir contenidos nocivos, así como sobre los medios de protección frente a riesgos para la seguridad personal, la privacidad y los datos personales, siempre que sean pertinentes para el servicio prestado.

En Honduras, no se cumple a cabalidad lo dispuesto en el Reglamento General de la Ley de Marco del Sector de Telecomunicaciones, en la medida que no existe un reglamento específico de Protección al Usuario y/o Suscriptor. El Anteproyecto que se viene trabajando contempla la regulación de contratos.

En Perú, las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, establecen en su Art. 17° lo siguiente:

"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 siquientes 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".

En Portugal, ANACOM está facultada para determinar el cese inmediato de contratos en uso que no estén conforme a las normas. Los inconvenientes presentados por incumplimientos contractuales no son competencia de ANACOM, estos casos deben presentarse ante los tribunales competentes.

En República Dominicana, de acuerdo al 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."

En Venezuela, se establecen 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.

El artículo 5° de 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."

# 3. Regulación del servicio roaming internacional

Los organismos que han establecido regulación referida al servicio de roaming internacional, han priorizado la información que se debe brindar al usuario con relación a las tarifas y descripción del servicio, para facilitar su decisión de uso.

## Cuadro N° 14

| País          | Detalle (cantidad de reclamos atendidos en el último año, beneficios, principales dificultades, entre otros)   |
|---------------|--|
| Argentina (*) | El Título II, Capítulo II del Reglamento se encarga de regular la información que deberán suministrar los operadores en materia de Roaming nacional e internacional. |





| Bolivia | Sin información   | El número de reclamos referidos a Roaming Internacional de Datos corresponde a 26 usuarios, sin embargo, los montos facturados por este servicio ascienden a Bs. 707,250.00. Por ello, se está trabajando en una normativa específica que permita dar a conocer a los usuarios los compromisos de pago que debe asumir al hacer uso de este servicio; en la medida que las dificultades encontradas se refieren a la falta de información (clara y oportuna) por parte de los proveedores del servicio.  |
|---------|---|--|
| Brasil  | No hay un marco legal específico para el Roaming, no obstante, se aplican reglas generales para el servicio mobile (Res. 477/2007 y Res. 632/2014). | El foco de los reglamentos hoy no es la fijación de los costos de Roaming. El reto es la transparencia de ofertas y comunicación con el usuario. A partir de estas directrices, en reuniones entre Anatel e operadoras se ha acordado que al llegar en otro país, el usuario recibe un SMS con todos los costos (llamadas, SMS y datos) y cuestionamiento si el desea activar el Roaming. Identificase dificultad e bajar los costos de Roaming una vez que estos dependen de los acuerdos bilaterales entre operadoras y una tributación excesiva en lo servicio. |
| Chile   | No especifica   | No especifica  |





| Colombia | Resolución CRC 5111 de 2017, https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005111.pdf | ARTÍCULO 2.1.20.1. CONDICIONES DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL. Cuando el usuario decida hacer uso de este servicio, aplicarán las siguientes reglas:   |
|----------|---|---|
|          |   | 2.1.20.1.1. Deber de información. El operador deberá tener disponible en todo momento a través de los distintos medios de atención, la información relacionada con las condiciones y/o tarifas que aplican a todos los servicios de roaming internacional, en pesos colombianos con todos los impuestos incluidos, indicando la unidad de medida utilizada para el cálculo de cobro. Es así como el operador deberá informar las siguientes tarifas y/o precios:  |
|          |   | a. Minuto de voz saliente y entrante. b. Mensajes cortos de texto –SMS-y Mensajes multimedia –MMS c. Megabyte o precio por día del plan de datos, cuando este último aplique (los precios serán presentados en megabytes aunque se facturen por kilobytes) d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles. e. Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles. |





f. Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario.

g. Cualquier otro servicio que sea ofrecido por el operador.

h. Código USSD y la línea gratuita a través de los cuales el usuario puede activar, modificar o ampliar el límite de gasto o tiempo desde el exterior.

Para los planes de datos con tarifa fija diaria o tarifa de 0 pesos, el operador deberá informar la capacidad diaria que puede ser utilizada y las condiciones que aplican cuando se alcance dicha capacidad.

2.1.20.1.2. Activación del servicio. El servicio de Roaming Internacional solo será activado si el usuario lo ha solicitado de manera previa y expresa a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario. En el momento de la activación del servicio el usuario podrá elegir:

a. Si desea que el servicio le sea activado de manera permanente, es decir que puede hacer uso de este de manera automática cada vez que salga del país, o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera.

 b. Un límite de tiempo para que dure activo el servicio y/o un límite de gasto del servicio de datos en dinero.

Si el usuario elige un límite de gasto del servicio de datos en dinero, eligiendo así el precio máximo a pagar, puede escoger un plan con una tarifa fija por un período de tiempo (día, semana, etc.), o un plan con un consumo máximo de datos.

El servicio será desactivado cuando se cumpla el límite de tiempo o el límite de gasto elegido por el usuario, lo que ocurra primero, sin que deba presentar solicitud alguna ante el operador.





| Costa Rica  | RCS-041-2014.—"Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional"  | Publicado en La Gaceta N°51 del 13 de marzo del 2014. Esta resolución establece, un límite de gasto para servicios de roaming de \$200 en los casos en que no se hay a convenido con el operador otro límite. Igualmente dispone obligaciones de información a los usuarios finales, de envío de mensajes de texto con los datos del costo de comunicaciones en cada país visitado. |
|-------------|---|---|
| Cuba        | No se cuenta con una normativa de este tipo.  | No se cuenta con una normativa de este tipo.  |
| Ecuador     | No existe una normativa que regule el roaming internacional.  | No existe una normativa que regule el roaming internacional.  |
| El Salvador | No existe una normativa que regule el roaming internacional.  | Se está trabajando sobre esta temática a nivel regional, pero aún no existe normativa aprobada.   |
| España      | Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, Título III, Capítulo V. Reglamento (UE) 531/2012, modificado por el Reglamento (UE) 2015/2120. | Las reclamaciones sobre roaming suponen el 5,4% de las recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (datos de 2017)   |
| Guatemala   | No cuentan con normativa específica.  | Tienen conocimiento que una empresa de telefonía móvil cobrará las llamadas de roaming como si fuesen llamadas locales. Cuando se oficialice dicha información se consultará acerca de la forma en que se liquidarán los impuestos de las llamadas realizadas en el extranjero.   |
| Honduras    | Se ha trabajado una propuesta normativa que se encuentra en consulta pública.   | Los beneficios de esta normativa será la mayor información disponible para que los usuarios conozcan el adecuando uso del Roaming internacional. Asimismo, se plantea una solución técnica para el Roaming inadvertido que se da en las zonas fronterizas, abordándose además una reducción de tarifas en la región.  |
| Italia      | Mediante la Resolución n. 326/10/CONS, se establecen medidas de protección para los usuarios de las comunicaciones móviles y personales.                | Se han recibido 345 quejas. El may or beneficio de la regulación es que los operadores aplican voluntariamente los límites establecidos por AGCOM, y en caso de impugnación del tráfico de roaming por parte del usuario, se cancela el crédito de acuerdo a dichos límites.  |





| México    | No se mencionada nada explícito en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, sólo se hace referencia en las Medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante, en los servicios de telecomunicaciones móviles. | Para conocer el detalle de las medidas de relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, entre otros, acceder al siguiente link: http://www.ift.org.mx/iftweb/wp-content/uploads/2014/03/Anexo 1 Moviles.pdf |
|-----------|---|--|
| Nicaragua | Sin información   | Sin información  |
| Panamá    | Resolución Nº: JD-109 de 2 de octubre de 1997, por medio de la cual se adopta el procedimiento para atender las reclamaciones que se presenten al Ente Regulador en materia de Telecomunicaciones y sus modificaciones.  Resolución AN No.5161-AU de 5 de marzo de 2012, se encuentra en vigencia el nuevo Procedimiento único para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que interpongan los clientes de los servicios públicos.  | En lo que va del 2017, se han atendido 172 reclamos de los servicios de las telecomunicaciones. De dicho total el 30% se refirió al Roaming (51 reclamos).   |
| Paraguay  | No existe normativa especifica  | Los usuarios deben contratar el servicio como adicional al servicio móvil.   |





| Perú     | - Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (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)), Resolución de Consejo Directivo N° 138-2014-CD/OSIPTEL (12.11.2014) y Resolución de Consejo Directivo N° 056-2015-CD/OSIPTEL.  | - Este servicio debe ser contratado de manera independiente al servicio móvil.  - Las empresas operadoras deben:  (i) Activar o desactivar el servicio, previa solicitud expresa del abonado, que puede efectuarse a través de los mecanismos de contratación previstos en la norma (Condiciones de Uso).  (ii) Atender las solicitudes en 24 horas.  (iii) Informar obligatoriamente, cuando el usuario solicite el servicio, la posibilidad de activar el mismo por un período determinado o a plazo indeterminado.  (iv) Brindar información por un medio adecuado y de manera gratuita a los usuarios (que tengan activo el servicio y accedan a una red en el extranjero), sobre: (a) la operatividad y puesta en funcionamiento del servicio, (b) las tarifas que se aplicarán, por el servicio de voz, mensajería y datos, y (c) el número telefónico de acceso gratuito que implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos a este servicio.  (v) Comunicar a los abonados, las variaciones de las condiciones tarifarias que previamente le fueron informadas.  (vi) Informar al abonado acerca del límite de consumo del servicio (voz, mensajería y datos), mediante el envío de mensajes de texto en forma periódica.  (vii) En lo que concierne al servicio de datos con límite de consumo, la empresa operadora está obligada a proceder a la suspensión del servicio, cuando se alcance el límite de la capacidad de descarga contratada por el abonado. |
|----------|---|---|
| Portugal | 1. Reglamento (UE) nº 531/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2012, relativo a la itinerancia en las redes de comunicaciones móviles públicas de la Unión Europea (http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1132594)  2. Reglamento de Ejecución (UE) n.º 1203/2012 de la Comisión, de 14 de diciembre de 2012, relativo a la venda separada de servicios reglamentados de roaming al nivel minorista en la Unión Europea (http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1148141).  Nota: La Comisión Europea (CE), el Parlamento Europeo (PE) y el Consejo de la Unión Europea (UE) llegaran recientemente a acuerdo (http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-5265_en.htm) acerca de la | - El Reglamento 531/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, establece precios máximos (al por mayor y menor) para los servicios de voz, SMS y datos, estableciendo además obligaciones de acceso al servicio roaming y su venta por separado. También prevé medidas específicas respecto a la transparencia de las tarifas.  Para mayor información consulta en (http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1132594).  - Reglamento de Ejecución N° 1203/2012 establece las modalidades de venta por separado de los servicios roaming regulados en toda la Unión Europea. En el Art. 6   |





alteración de las reglas actualmente fijadas en los reglamentos acerca del roaming atrás referidos en 1 y 2. No obstante, es un acuerdo provisorio, que tendrá aunque de ser formalmente aprobado por el PE y por el Consejo.

se establece la información que debe proporcionarse a los clientes acerca de la posibilidad de suscribir los servicios roaming por separado con los prestadores alternativos de este servicio. El Parlamento Europeo viene evaluando una propuesta de Reglamento (Continente Conectado), que prevé nuevas reglas aplicables al servicio roaming, lo que ha generado controversia en los Estados Miembros. Dada la incertidumbre regulatoria, los operadores móviles han tenido pocos incentivos para crear ofertas separadas para los servicios roaming.

- Para los países fuera de la UE no se aplican los controles reglamentarios, a

- Para los países fuera de la UE no se aplican los controles reglamentarios, a excepción de la presentación obligatoria de los proveedores a través de un mensaje de bienvenida con los precios máximos y la existencia de mecanismos de control de control de datos (condicionada a su aplicabilidad técnica).
- ANACOM registró 293 reclamos en el 2014 (69 por roaming en el contexto de la UE / EEE). La cantidad de reclamos por roaming son bajos, comparados con el universo total de reclamos recibidos sobre los servicios de comunicaciones electrónicas por esta Autoridad (66.017 en 2014). La mayoría de los reclamos recibidos por el servicio roaming se refieren a problemas en la facturación. Sin embargo, cabe indicar que ANACOM no puede determinar la cantidad de reclamos sobre el servicio roaming que efectivamente son atendidos por las empresas, en la medida que no es competente para resolver las controversias entre los proveedores de servicios y los usuarios. En todo caso, en las respuestas a los reclamantes ANACOM les informa acerca de los mecanismos para resolver los conflictos con los proveedores. En el Portal del Consumidor (www.anacom-consumidor.com) es también difundida información sobre las condiciones de uso del servicio roaming (información sobre las tarifas en la UE / EEE, lo que debe hacer para evitar el consumo no deseado del roaming en internet, etc.).

Para may or información consulta en (http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1132594).

- Reglamento de aplicación N° 1203/2012 establece las modalidades de venta por separado de los servicios roaming regulados en toda la Unión Europea. En el Art. 6 se establece la información que debe proporcionarse a los clientes acerca de la





|                         |   | posibilidad de suscribir los servicios roaming por separado con los prestadores alternativos de este servicio. El Parlamento Europeo viene evaluando una propuesta de Reglamento (Continente Conectado), que prevé nuevas reglas aplicables al servicio roaming, lo que ha generado controversia en los Estados Miembros. Dada la incertidumbre regulatoria, los operadores móviles han tenido pocos incentivos para crear ofertas separadas para los servicios roaming.  Para los países fuera de la UE no se aplican los controles reglamentarios, a excepción de la presentación obligatoria de los proveedores a través de un mensaje de bienvenida con los precios máximos y la existencia de mecanismos de control de control de datos (condicionada a su aplicabilidad técnica). |
|-------------------------|---|---|
| Puerto Rico             | Sin información   | Sin información   |
| República<br>Dominicana | La Resolución No. 069-17 que aprueba la norma que establece medidas para la activación y facturación de servicios móviles de datos, servicios de itinerancia móvil internacional (roaming de voz y datos) y servicios de mini mensajes premium, entró en vigencia el 23 de julio de 2018. | Desde la entrada en vigencia de la norma recibimos vía nuestro Departamento de Asistencia al Usuario un total de 158 casos por concepto de Roaming de voz y Datos.  Esta norma establece medidas para el control de la activación, desactivación y facturación de servicios de roaming de voz y datos; como es el caso de la asignación de topes o límites de consumos para evitar facturaciones exorbitantes, alertas de control de consumo, parámetros de transparencia a la hora de requerir información para la activación de este servicio.  Adicionalmente, el Órgano Regulador enfoca sus esfuerzos en realizar jornadas de educación al usuario para el uso correcto de estos servicios y reducir las reclamaciones sobre estos motivos.  |
| Uruguay                 | No existe una normativa aprobada específica, se utiliza la ley de Defensa del Consumidor Ley 17250 (08/2000) y decreto 244/00   | - Las empresas operadoras realizan las acciones siguientes: (i) Activar o desactivar el servicio, previa solicitud expresa del cliente (ii) Brindar información por un medio adecuado y de manera gratuita a los usuarios   |





|  | Providencia Administrativa N° 408. "Condiciones bajo las cuales los Operadores de los Servicios Móviles de Telecomunicaciones podrán ofrecer Itinerancia o Roaming a sus Abonados". Publicada en Gaceta Oficial N° 37.907, de fecha 26 de marzo de 2004.  La providencia antes mencionada, se ubica en la página N° 7 de la Gaceta Oficial (documento respaldo de este cuadro). | Internacional, los cuales han sido considerados para la supervisión del cumplimiento de la providencia. Sin embargo, se estima incluir este indicador en la próxima (2015-2016) actualización y mejora de nuestro sistema de recepción de reclamos, de manera que los usuarios identifiquen con exactitud esta categoría de reclamo, y a su vez, la comisión cuente con la información en las respectivas estadísticas. |
|--|---|---|
|--|---|---|

Notas: (\*) Los países de Argentina, Colombia, España, Portugal y República Dominicana remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Colombia, velando por la protección de los derechos de los usuarios se regula las medidas de transparencia del servicio. No se regulan tarifas mayoristas ni minoristas. En ese sentido, se fortaleció el deber de brindar información del servicio, sus tarifas, el procedimiento de activación y desactivación, la facturación detallada de los servicios utilizados en roaming internacional (discriminados, valores unitarios, totales e impuestos).

- Se debe tener autorización previa del usuario para activar el servicio y se activa con un límite de tiempo y un límite de gasto.
- Se debe tener por parte del usuario el control sobre su gasto en roaming. En voz y SMS a través de la información de las tarifas cuando se registre en una red extranjera y disponible en la página web más la decisión de uso de manera voluntaria y consciente del usuario con base en la información de tarifas. En datos, con la activación de un límite de gasto más el envío de un SMS diario informando el gasto diario en pesos, una alerta cuando alcance el 80% del límite de gasto fijado por el usuario y la deshabilitación de servicio de datos cuando llegue al 100% del límite de gasto. En prepago el control del gasto es en tiempo real sobre voz y SMS, en datos no se presta el servicio.





#### Beneficios:

Los operadores móviles produjeron una baja de tarifas minoristas en el último trimestre de 2013 luego que se publicó el proyecto de modificación regulatoria, fortaleciendo las medidas de transparencia y controles al gasto de los servicios de roaming utilizados. En el primero y segundo trimestre de 2014 los operadores lanzaron paquetes de valor fijo para diferentes volúmenes de minutos, SMS y datos que ayudan al usuario a presupuestar y pedir el servicio con base en el gasto que está dispuesto a pagar. Asimismo, se implementaron las medidas de activación del servicio asociado a los límites de tiempo que el usuario decide y de desactivación cuando éste lo solicite, independientemente del límite de tiempo fijado.

#### Dificultades:

Complejidad técnica en el portafolio de servicios de roaming.

Interdependencia de variables asociadas a factores tecnológicos, tamaño del operador, tarifas, cobertura, para la prestación del servicio y la adopción de medidas de control de gasto.

Limitantes para brindar al usuario información en tiempo real de uso y/o gasto en voz y SMS tal que pueda tomar decisiones informadas sobre su uso.

Se requiere de CAMEL fase 3, sistemas OCS (On Line Chargign Systems) y modificación de acuerdos de roaming para lograr un servicio de roaming completo (voz, datos y SMS) en prepago y postpago con capacidad de conocer el consumo y el gasto en tiempo cercano al real por parte del usuario.

Se pone a disposición de los interesados el documento que contiene las respuestas a las observaciones, así como las sugerencias y propuestas alternativas presentadas a la propuesta regulatoria que culminó con la expedición de la Resolución CRC 4424 "Por la cual se modifica el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones", expedida por la Comisión el 21 de febrero de 2014, y publicada en el Diario Oficial No. 49.076 el 26 del mismo mes, respecto de las medidas de transparencia en el servicio de roaming internacional, en el marco del proyecto regulatorio orientado a la actualización del Régimen Integral de Protección al Usuario

El documento se puede descargar en el siguiente enlace: http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=65811&download=Y

#### En Perú, las empresas operadoras deben:

- (i) Activar o desactivar el servicio, previa solicitud expresa del abonado, que puede efectuarse a través de los mecanismos de contratación previstos en la norma (Condiciones de Uso).
- (ii) Atender las solicitudes en 24 horas.
- (iii) Informar obligatoriamente, cuando el usuario solicite el servicio, la posibilidad de activar el mismo por un período determinado o a plazo indeterminado.
- (iv) Brindar información por un medio adecuado y de manera gratuita a los usuarios (que tengan activo el servicio y accedan a una red en el extranjero), sobre: (a) la operatividad y puesta en funcionamiento del servicio, (b) las tarifas que se aplicarán, por el servicio de voz, mensajería y datos, y (c) el número telefónico de acceso gratuito que implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos a este servicio.
- (v) Comunicar a los abonados, las variaciones de las condiciones tarifarias que previamente le fueron informadas.
- (vi) Informar al abonado acerca del límite de consumo del servicio (voz, mensajería y datos), mediante el envío de mensajes de texto en forma periódica.
- (vii) En lo que concierne al servicio de datos con límite de consumo, la empresa operadora está obligada a proceder a la suspensión del servicio, cuando se alcance el límite de la capacidad de descarga contratada por el abonado.





En Portugal, el Reglamento 531/2012, establece precios máximos (al por mayor y menor) para los servicios de voz, SMS y datos, estableciendo además obligaciones de acceso al servicio roaming y su venta por separado. También prevé medidas específicas respecto a la transparencia de las tarifas. Para mayor información consulta en http://www.anacom.pt/render.jsp?contentl.d=1132594

El Reglamento de Ejecución N° 1203/2012 que establece las modalidades de venta por separado de los servicios roaming regulados en toda la Unión Europea, especifica en el Art. 6 la información que debe proporcionarse a los clientes acerca de la posibilidad de suscribir los servicios roaming por separado con los prestadores alternativos de este servicio. Ha habido dificultades en la creación de este tipo de ofertas, por ello, el Parlamento Europeo viene evaluando una propuesta de Reglamento (Continente Conectado), que prevé nuevas reglas aplicables al servicio roaming, lo que ha generado controversia en los Estados Miembros. Dada la incertidumbre regulatoria, los operadores móviles han tenido pocos incentivos para crear ofertas separadas para los servicios roaming.

Para los países fuera de la UE no se aplican los controles reglamentarios, a excepción de la presentación obligatoria de los proveedores a través de un mensaje de bienvenida con los precios máximos y la existencia de mecanismos de control de datos (condicionada a su aplicabilidad técnica).

ANACOM registró 121 reclamos en el 2013 (16 por roaming en el contexto de la UE / EEE) y 36 durante el 1er trimestre de 2014 (8 en el contexto de la UE / EEE). La cantidad de reclamos por roaming son bajos, comparados con el universo total de reclamos recibidos sobre los servicios de comunicaciones electrónicas por esta Autoridad (58.129 en 2013 y 17.392 en el 1er trimestre de 2014). La mayoría de los reclamos recibidos por el servicio roaming se refieren a problemas en la facturación. Sin embargo, cabe indicar que ANACOM no puede determinar la cantidad de reclamos sobre el servicio roaming que efectivamente son atendidos por las empresas, en la medida que no es competente para resolver las controversias entre los proveedores de servicios y los usuarios. En todo caso, en las respuestas a los reclamantes ANACOM les informa acerca de los mecanismos para resolver los conflictos con los proveedores, así como, las condiciones de uso del servicio roaming (información sobre las tarifas en la UE / EEE, lo que debe hacer para evitar el consumo no deseado del roaming en internet, etc.).

#### 4. Portabilidad Numérica

La Portabilidad Numérica permite mantener el mismo número telefónico, a pesar de cambiar de empresa operadora que presta el servicio de telecomunicaciones. En ese sentido, la Portabilidad Numérica fomenta competencia en el sector de los servicios públicos de telecomunicaciones, generando mejores ofrecimientos de planes tarifarios y calidad en la prestación del servicio.





#### a.

# Regulación Específica sobre Portabilidad Numérica

Corresponde al establecimiento de un procedimiento para la realización de la portabilidad numérica en el servicio móvil y/o en el servicio de telefonía fija. En ese sentido, se ha identificado que varios países miembros del Grupo cuentan con regulación específica en materia de portabilidad numérica.

#### Cuadro N° 15

| País          | Normativa (fecha de promulgación)   |  |
|---------------|---|--|
|               |   |  |
| Argentina (*) | Resolución MM 203/18 - Aprueba el Régimen de Portabilidad Numérica junto con el Cronograma de implementación de la Portabilidad Numérica del Servicio de Telefonía Fija.  |  |
| Bolivia       | Sin información.  |  |
| Brasil        | Reglamento General de Portabilidade - RGP, aprobado por la Resolución 460, de 19 de marzo de 2007.  |  |
| Chile         | 1 Ley N° 20471 del 10-12-2010, que crea Organismo Implementador Para la Portabilidad Numérica.     2 El Decreto Supremo N° 379 de 28-12-2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del Sistema de Portabilidad Numérica.     3 Resolución Exente a N° 5400 del 29-09-2011, que regula la habilitación (desbloqueo) de equipos terminales utilizados en las redes móviles. |  |





|                | Resolución CRC 2355 expedida el 29 de enero de 2010   | https://www.crcom.gov.co/recursos user/Normatividad/Actualizacion Res 2355 2011/Resolucion 2355 Com pilada Enero23 11.pdf Resultados proyecto portabilidad numérica fija https://www.crcom.gov.co/es/pagina/portabilidad-fija   |
|----------------|---|---|
| Colombia (*)   |   |   |
| Costa Rica (*) | RCS-090-2011 - Resolución sobre portabilidad numérica en Costa Rica<br>RCS-319-2014 — "Unificación de las disposiciones regulatorias que facultan a los<br>usuarios el ejercicio de su derecho a la portabilidad numérica móvil".   | La información se encuentra publicada en el sitio WEB <a href="http://www.portabilidad.sutel.go.cr/">http://www.portabilidad.sutel.go.cr/</a> En Costa Rica se dispuso la portabilidad numérica para servicios móviles  |
| Cuba           | Sin información.  |   |
| Ecuador        | La Portabilidad está regulada únicamente para el Servicio Móvil Avanzado.  -Reglamento para la aplicación de la portabilidad numérica en la telefonía móvil, emitido por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones con Resolución 448-19-CONATEL-2008 el 18 de septiembre de 2008.  -Especificaciones Técnicas y Operativas para la implementación de la portabilidad numérica en la telefonía móvil, expedido por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones con Resolución 642-24-CONATEL-2008 el 18 de diciembre de 2008.  -Resolución 325-13-CONATEL-2009 de 5 de octubre de 2009, con la que se aprueba el formato de solicitud de portabilidad.  -Resolución 326-13-CONATEL-2009 de 5 de octubre de 2009, con la que se establece el valor de la garantía que deberían pagar los usuarios en el caso de portaciones fallidas por causas imputables al usuario.  -Resolución 327-13-CONATEL-2009 de 5 de octubre de 2009, que se relaciona con el tránsito de las llamadas hacia números portados desde las redes de telefonía fija.  -Resolución 038-01-CONATEL-2010 de 19 de enero de 2010, modificación a las Especificaciones Técnicas y Operativas | Actualmente, el Reglamento de Portabilidad y sus normas complementarias se encuentran en proceso de reforma de conformidad con lo dispuesto en las Resolución TEL-528-18-CONATEL-2014 y orientada a lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial de 18 de febrero de 2015. |





| -Resolución 164-07-CONATEL-2010 de 29 de abril de 2010, en la que se              |  |
|---|--|
| establece el costo que debería pagar el usuario que solicite tercera portabilidad |  |
| en un mismo año calendario.   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
| ·   |  |
| ,   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
| Reglamento de la Portabilidad Numérica a través de resolución T-0246-2015 de      | Resolución T-0246-2015. Esto aplica para telefonía fija y móvil y se puede encontrar en el sitio de:   |
| fecha 24 de junio 2015.   | www.siget.gob.sv   |
|   | Las resoluciones y especificaciones de portabilidad fija y móvil se encuentran disponibles en la web:  |
|   | https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/telecomunicaciones/portabilidad   |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
| , ·   |  |
| (POR/DTSA/2519/13).   |  |
|   | establece el costo que debería pagar el usuario que solicite tercera portabilidad en un mismo año calendario.  -Resolución TEL-528-18-CONATEL-2014 de 17 de julio de 2014, con la cual el CONATEL dispuso a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones presentar una propuesta de reforma al Reglamento de Portabilidad Numérica, en la que se incorporen las siguientes directrices: i) Tiempo de cambio de prestador: tiempo en el cual se ejecuta el procedimiento de Portabilidad y se hace efectivo el cambio de prestador. Este tiempo recurrirá a partir de la solicitud ex presa del abonado al Prestador Receptor y no podrá durar más de 24 horas a partir de la presentación de dicha solicitud, ii) Requisitos para acceder al proceso de portabilidad: Los requisitos deberán reducirse a los estrictamente necesarios y además considerar su presentación a través de la implementación de mecanismos de validación y constatación en línea cuando fuera aplicable, tanto para el segmento prepago como Postpago; y, iii) Tráfico fijo-móv il: Con el fin de garantizar la entrega adecuada del tráfico generado en una red fija (red de origen), que deba terminar en usuarios de telefonía móvil que hay an portado su número, los prestadores de servicio de telefonía fija deberán consultar la ruta a donde se enviará dicho tráfico, en la base de datos centralizada de portabilidad.  Reglamento de la Portabilidad Numérica a través de resolución T-0246-2015 de fecha 24 de junio 2015.  Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Artículos 21 y 47.1.c). Real Decreto 2296/2004, de 30 de diciembre. Artículos 42 y siguientes. Circular 1/2008 de 19 de junio modificada por la Circular 3/2009 de 2 de julio, sobre conservación y migración de numeración.  Las especificaciones técnicas de portabilidad fija y móvil son aprobadas por resolución de 1a CNMC. Las últimas son:  - Resolución de 4 de mayo de 2017 de modificación de la portabilidad móvil (PORT/DTSA/001/16) y  - Resolución de 7 de mayo de 2015 de modificación de la portabilidad |





| Guatemala  | Sin información.  |  |
|--|---|--|
| Honduras   | Sin información.  |  |
| Código de las comunicaciones electrónicas, art. 80 (Decreto 259 del 1/08/2007 así como modificado por el decreto n. 70 del 28/05/2012). Resoluciones nn. 4/06/CONS, 274/07/CONS, 23/09/CIR, 52/09/CIR, 35/10/CIR, 31/12/CIR. |   |  |
| México   | Reglas de Portabilidad Numérica, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2014.  Especificaciones Operativas para la Implantación de Portabilidad de Números Geográficos y No Geográficos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de febrero de 2011, y sus modificaciones.   | http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5368027&fecha=12/11/2014<br>http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5397621&fecha=23/06/2015   |
| Nicaragua  | Sin información.  |  |
| Panamá   | Resolución AN No.3064-Telco de 11 de noviembre de 2009, se adopta el Reglamento de Portabilidad Numérica  Resolución AN No.4805-Telco de 5 de octubre de 2011, se modifica la Resolución AN No.3064-Telco.  | La Portabilidad Numérica aplica para servicios telefonía móvil y fija URL: http://www.asep.gob.pa/openpdf.php?idresol=AN% 20No.4805-Telco  |
| Paraguay   | Reglamento de Portabilidad Numérica aprobado por Resolución de CONATEL Nº 1601/2010   | Portabilidad Numérica solo para el servicio móvil  |
| Perú   | Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL.  Modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 151-2015-CD/OSIPTEL de fecha 10 de diciembre de 2015 y Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-CD/OSIPTEL de fecha 21 de enero de 2016. | Artículo 26° Plazo del procedimiento para portar el número telefónico: La portabilidad numérica en el servicio público móvil se realizará en el plazo máximo de 24 horas de presentada la solicitud de portabilidad. |





| Portugal                    | Ley n.º 5/2004, con as alteraciones introducidas pela Ley n.º 51/2011, de 13 de septiembre – Artículo 54.º; Reglamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado, republicado y renumerado pelo Reglamento n.º 87/2009, de 18 de febrero, alterado pelo Reglamento n.º 302/2009, de 16 de julio, alterado y republicado pelo Reglamento n.º 114/2012, de 13 de marzo. | La portabilidad del número se aplica a los números geográficos, nómadas, móviles y no geográficos. El Prestador Recetor (PR) debe asegurar la transferencia efectiva del número en un plazo máximo de un día útil, contado de la presentación del pedido pelo firmante efectuado nos, excepto en los casos expresamente previstos en la ley: (a) cuando el firmante haya solicitado o acordado un plazo superior, (b) Cuando se trate de portabilidad de MSNs e DDIs en que haya lugar a pedido de configuración activa del PR al PD, por desconocimiento del firmante cuanto a la configuración (c) necesidad de intervención física na rede que suporta el servicio a prestar o inexistencia de disponibilidad de acceso a esa rede (d) cuando la comercialización de los servicios relativamente a los cuales la portabilidad es solicitada sea efectuada a través de contratos à la distancia o vendas "porta-a-porta".  En los casos referidos en b) e d) el plazo será de 3 días útiles contados de la presentación del pedido pelo firmante y en el caso previsto en c) en el no más curto plazo posible. (http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1120266#.VbuOBrXn39I) |  |
|-----------------------------|--|---|--|
| Puerto Rico (*)             | La regulación sobre portabilidad numérica en Puerto Rico se circunscribe a la reglamentación Federal aplicable de la Comisión Federal de Comunicaciones, bajo la sección 47 CFR 52.34.   |   |  |
| República<br>Dominicana (*) | Reglamento General de Portabilidad Numérica, aprobado mediante Resolución 015-15 de octubre 2015.  | La última resolución aprobada para el procedimiento de Portabilidad Numérica reduce el proceso a 48 horas. Puede ser encontrada en el siguiente link. https://indotel.gob.do/media/5227/resoluci% C3% B3n-no-015-15.pdf   |  |
| Uruguay                     | No hay trabajos en el tema   |   |  |





Venezuela

Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Reforma). Publicada el 07 de febrero de 2011, en Gaceta Oficial Nº 39.610.

Artículo 116:

"Los operadores de telecomunicaciones garantizarán, en los casos, términos, condiciones y plazos que determine la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, que los contratantes de los servicios puedan conservar los números que les hayan sido asignados de acuerdo a las modalidades que establezca la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, basada en las normas y tendencias internacionales...

Sin perjuicio de lo previsto en la primera parte de este artículo, se establece como obligación mínima que deben satisfacer los operadores de redes de telecomunicaciones, la conservación de los números telefónicos de los contratantes del servicio cuando éstos decidan cambiar de operador o de ubicación física en una misma localidad. Para disfrutar de la conservación de la numeración establecida en esta Ley, los contratantes de los servicio deberán estar solventes con el operador que le presta el servicio..."

Notas: (\*) Los países de Argentina y República Dominicana remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Ecuador, mediante Resolución TEL-528-18-CONATEL-2014 de 17 de julio de 2014, el CONATEL dispuso a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones presentar una propuesta de reforma al Reglamento de Portabilidad Numérica, en la que se incorporen las siguientes directrices:

- (i) Tiempo de cambio de prestador: tiempo en el cual se ejecuta el procedimiento de Portabilidad y se hace efectivo el cambio de prestador. Este tiempo discurrirá a partir de la solicitud expresa del abonado al Prestador Receptor y no podrá durar más de 24 horas a partir de la presentación de dicha solicitud.
- (ii) Requisitos para acceder al proceso de portabilidad: Los requisitos deberán reducirse a los estrictamente necesarios y además considerar su presentación a través de la implementación de mecanismos de validación y constatación en línea cuando fuera aplicable, tanto para el segmento prepago como Postpago.
- (iii) Tráfico fijo-móvil: Con el fin de garantizar la entrega adecuada del tráfico generado en una red fija (red de origen), que deba terminar en usuarios de telefonía móvil que hayan portado su número, los prestadores de servicio de telefonía fija deberán consultar la ruta a donde se enviará dicho tráfico, en la base de datos centralizada de portabilidad.

Cabe precisar que, actualmente, el Reglamento de Portabilidad y sus normas complementarias se encuentran en proceso de reforma de conformidad con lo dispuesto en la Resolución antes citada y orientada a lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial de 18 de febrero de 2015.

España. Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Artículos 21 y 47.1.c). Real Decreto 2296/2004, de 30 de diciembre. Artículos 42 y siguientes. Circular 1/2008 de 19 de junio modificada por la Circular 3/2009 de 2 de julio, sobre conservación y migración de numeración.

Las especificaciones técnicas de portabilidad fija y móvil son aprobadas por resolución de la CNMC. Las últimas son:

- Resolución de 4 de mayo de 2017 de modificación de la portabilidad móvil (PORT/DTSA/001/16) y
- Resolución de 7 de mayo de 2015 de modificación de la portabilidad fija (POR/DTSA/2519/13).





En el Salvador, el Reglamento de la Portabilidad Numérica, se encuentra aprobado mediante Resolución T-0246-2015 de fecha 24 de junio 2015, la cual aplica para telefonía fija y móv il. Sitio web: www.siget.gob.sv

En Paraguay, sólo se ha establecido la Portabilidad Numérica para el servicio de telefonía móvil, a través del Reglamento de Portabilidad Numérica aprobado por Resolución de COANTEL N° 1601/2010.

En Perú, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL se aprobó el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija.

En Portugal, La portabilidad del número se aplica a los números geográficos, nómadas, móviles y no geográficos.

El Prestador Recetor (PR) debe asegurar la transferencia efectiva del número en un plazo máximo de un día útil, contado de la presentación del pedido del firmante, excepto en los siguientes casos:

- (a) Cuando el firmante hay a solicitado o acordado un plazo superior,
- (b) Cuando se trate de portabilidad de MSNs e DDIs en que haya lugar a pedido de configuración activa del PR al PD, por desconocimiento del firmante cuanto a la configuración
- (c) necesidad de intervención física na rede que suporta el servicio a prestar o inexistencia de disponibilidad de acceso a esa rede
- (d) cuando la comercialización de los servicios relativamente a los cuales la portabilidad es solicitada sea efectuada a través de contratos a la distancia o vendas "porta-a-porta".
- En los casos referidos en b) e d) el plazo será de 3 días útiles contados de la presentación del pedido del firmante y en el caso previsto en c) en el no más corto plazo posible.

En Puerto Rico, la regulación sobre portabilidad numérica se circunscribe a la reglamentación Federal aplicable de la Comisión Federal de Comunicaciones, bajo la sección 47 CFR 52.34.

República Dominicana cuenta con el Reglamento General de Portabilidad Numérica, aprobado mediante Resolución 015-15 de octubre 2015. La última resolución aprobada para el procedimiento de Portabilidad Numérica reduce el proceso a 48 horas.

#### b. Procedimiento de Portabilidad Numérica

Se detalla el procedimiento de portabilidad numérica precisando mecanismos, requisitos, etapas, plazos, reclamos/reclamaciones y tarifa o pago que debe efectuar el usuario. En los procedimientos de Portabilidad Numérica se ha identificado que en algunos países se realizan sin costo alguno para el usuario, y en otros, se tiene que realizar un pago. Asimismo, con relación a los plazos del procedimiento, éste varía entre tres horas, 24 horas, uno, tres, cuatro o hasta diez días hábiles. Cabe mencionar que, dentro de las legislaciones específicas se ha precisado algunas causales por las cuales un usuario puede presentar un reclamo derivado del procedimiento de Portabilidad Numérica.





## Cuadro N° 16

| País  | Requisitos/Mecanismo | Descripción  | Mencionar las materias sobre portabilidad numérica que pueden ser objeto de reclamos o reclamaciones.   | Tarifa o pago que debe efectuar el usuario en dólares americanos calculado al 15 de julio de 2015   |  |  |  |
|-------|----------------------|--|---|---|--|--|--|
| Arger | rgentina (*)         |  |   |   |  |  |  |
|       | Mecanismo:           | Resolución MM 203/18 - Artículo 25 Disposiciones Generales del Proceso de Portabilidad Numérica El detalle del Proceso de la Portabilidad Numérica será especificado por el Comité de Portabilidad Numérica, teniendo en consideración las siguientes disposiciones generales: a) El Proceso de Portabilidad Numérica será iniciado por la solicitud ex presa del Cliente Titular al Prestador Receptor. La Solicitud de Portabilidad Numérica deberá contener la totalidad de los campos requeridos y documentación complementaria de acuerdo a lo establecido en el apartado 24.2 del artículo 24; b) El Prestador Receptor, previo al envío de la solicitud al Administrador de la Base de Datos, deberá verificar que ésta cumpla con los requisitos exigidos por la normativa | Artículo 22 Reclamos. El Cliente Titular podrá efectuar reclamos vinculados con omisiones, demoras, irregularidades o cualquier otra cuestión relacionada con la Portabilidad Numérica ante el Prestador de Servicios Portables correspondiente, en el plazo de SESENTA (60) días corridos contados a partir de que se produce el hecho que origina el reclamo. Este deberá responderle dentro de los TRES (3) días hábiles de presentado el reclamo, brindándole información adecuada y veraz. El Cliente Titular que no hubiere recibido respuesta a su reclamo en el plazo establecido a tal efecto o que habiéndola recibido no se encontrare satisfecho, podrá | En el artículo 34 de la Resolución MM 203/18, se detalla que se podrá cobrar al Cliente hasta un máximo de CIEN (100) PTF por cada portación realizada.  Cada PTF equivale a \$ 0,0469 + 21% IVA, por lo que 100 unidades equivalen a \$5,67 (impuesto incluido). Al 22/10/2018, el T°C \$/USD es de 36,47 \$/USD, por lo que finalmente el precio en dólares es: USD 0,15. |  |  |  |





aplicable, que la documentación adjunta sea

legible y que el PIN se encuentre vigente. La de Aplicación, la que resolverá en validez del PIN deberá ser de 5 (CINCO) sede administrativa. días hábiles o hasta que el proceso de Asimismo, la Autoridad de Portabilidad Numérica se inicie, lo que ocurra | Aplicación podrá solicitar al Prestador de Servicios Portables c) La Portabilidad Numérica no eximirá al toda la información que posea sobre Cliente Titular ni al Prestador Donante de un reclamo iniciado por un Cliente cumplir con sus obligaciones contractuales. Titular; en caso en que dicho El Cliente Titular deberá cancelar o acordar prestador no la remita, se resolverá el reclamo con la información un plan de pago para las deudas provenientes de la utilización del servicio y provista por el reclamante, sin sus intereses punitorios, de corresponder. perjuicio de las sanciones que Esto no debe suponer una barrera artificial resulten aplicables. para la Portabilidad Numérica que impida o No se podrá suspender el servicio o retrase su ejecución, si el Cliente Titular ha dar de baja a un número que se realizado reclamos pendientes de resolución encuentre cursando un reclamo en sede administrativa o judicial. respecto a la Portabilidad Numérica. d) Una vez abonado el cargo total del equipo terminal, el Cliente Titular tendrá derecho a que se proceda a su liberación; e) Una vez iniciado el Proceso de Portabilidad Numérica, el Prestador Donante no podrá realizar prácticas de retención del Cliente Titular que lo hubiere solicitado; f) El Prestador Receptor y el Prestador Donante deberán coordinarse para evitar que durante el Proceso de Portabilidad Numérica, el Cliente se quede sin servicio por un tiempo may or al establecido en el Artículo 32:

presentar reclamo ante la Autoridad





|              |                    | g) El Cliente Titular podrá portar su número   |  |
|--------------|--------------------|--|--|
|              |                    | cuantas veces quiera según sus                 |  |
|              |                    | necesidades y conveniencia. No se podrán       |  |
|              |                    | establecer plazos mínimos de permanencia       |  |
|              |                    | con el Prestador Receptor mayores a            |  |
|              |                    | TREINTA  |  |
|              |                    | (30) días contados a partir de que el número   |  |
|              |                    | está efectivamente portado.                    |  |
|              |                    | h) No se podrá suspender el servicio o dar     |  |
|              |                    | de baja a un número que se encuentre en        |  |
|              |                    | Proceso de Portabilidad Numérica o que         |  |
|              |                    | curse un reclamo respecto a la Portabilidad    |  |
|              |                    | Numéricación                                   |  |
| Bolivi       | ia                 |  |  |
|              |                    | Sea legible y que el PIN se encuentre          |  |
|              |                    | vigente.                                       |  |
|              |                    | La validez del PIN deberá ser de 5 (CINCO)     |  |
|              |                    | días hábiles o hasta que el proceso de         |  |
|              |                    | Portabilidad Numérica se inicie, lo que ocurra |  |
| <sub>1</sub> |                    | primero;                                       |  |
|              |                    | c) La Portabilidad Numérica no eximirá al      |  |
|              | Sin información.   | Usuario Titular ni al Prestador Donante de     |  |
|              | Siri iriioimacion. | cumplir con sus obligaciones contractuales.    |  |
|              |                    | El Usuario Titular deberá cancelar o           |  |
|              |                    | acordar un plan de pago para las deudas        |  |
|              |                    | provenientes de la utilización del servicio y  |  |
|              |                    | sus intereses punitorios, de corresponder.     |  |
|              |                    | Esto no debe suponer una barrera artificial    |  |
|              |                    | para la Portabilidad Numérica que impida o     |  |
|              |                    | retrase su ejecución;                          |  |





|        |                           | d) Una vez abonado el cargo total del equipo    |                                     |                  |  |
|--------|---------------------------|---|-------------------------------------|------------------|--|
|        |                           | terminal, el Usuario Titular tendrá             |                                     |                  |  |
|        |                           | derecho a que se proceda a su liberación;       |                                     |                  |  |
|        |                           | e) Una vez iniciado el Proceso de               |                                     |                  |  |
|        |                           | Portabilidad Numérica, el Prestador Donante     |                                     |                  |  |
|        |                           | no podrá realizar prácticas de retención del    |                                     |                  |  |
|        |                           | Usuario Titular que lo hubiere solicitado;      |                                     |                  |  |
|        |                           | f) El Prestador Receptor y el Prestador         |                                     |                  |  |
|        |                           | Donante deberán coordinarse para evitar que     |                                     |                  |  |
|        |                           | durante el Proceso de Portabilidad Numérica,    |                                     |                  |  |
|        |                           | el Usuario se quede sin servicio por un         |                                     |                  |  |
|        |                           | tiempo mayor al establecido en el Artículo      |                                     |                  |  |
|        |                           | 32;   |                                     |                  |  |
|        |                           | g) El Usuario Titular podrá portar su número    |                                     |                  |  |
|        |                           | cuantas veces quiera según sus                  |                                     |                  |  |
|        |                           | necesidades y conveniencia. No se podrán        |                                     |                  |  |
|        |                           | establecer plazos mínimos de permanencia        |                                     |                  |  |
|        |                           | con el Prestador Receptor mayores a             |                                     |                  |  |
|        |                           | SESENTA (60) días contados a partir de que      |                                     |                  |  |
|        |                           | el número está efectivamente portado;           |                                     |                  |  |
|        |                           | h) No se podrá suspender el servicio o dar      |                                     |                  |  |
|        |                           | de baja a un número que se encuentre en         |                                     |                  |  |
|        |                           | Proceso de Portabilidad Numérica o que          |                                     |                  |  |
|        |                           | curse un reclamo respecto a la Portabilidad     |                                     |                  |  |
|        |                           | Numérica.                                       |                                     |                  |  |
| Brasil |                           |   |                                     |                  |  |
|        | Art. 31. Los              | Para hacerse efectiva la portabilidad: la línea | Pueden ser objetos de reclamos em   | \$1,28 (R\$4,00) |  |
|        |                           | debe estar activo en el antiguo proveedor       | la anay el las seguientes materias: |                  |  |
|        | operativos para apoyar la | (donante); y los consumidores deben estar       | i) cancelación de portabilidad no   |                  |  |
|        | portabilidad entre los    | con los datos actualizados de que el            | efectuada;                          |                  |  |





| Proveedores de donante   |
|--------------------------|
| y el receptor deben esta |
| contenida en un          |
| documento específico,    |
| como parte de los        |
| acuerdos de              |
| interconexión, según     |
| corresponda.             |
|                          |

Art. 32. Los procedimientos técnicos y operativos deben cubrir, entre otros, los siguientes:

- I solicitud de servicio de usuario;
- II el suministro de la solicitud por el receptor del portador;
- III notificar al proveedor de Donantes, a través de Administración de la Entidad:
- IV validación de la orden de trabajo;
- V la confirmación de

proveedor le asigne los números a fin de evitar desacuerdos de registro con el proveedor de recepción de la portabilidad numérica en el procedimiento. La solicitud de liv) portabilidad no efectuada en el portabilidad debe hacerse al nuevo proveedor (receptor), puede cobrar R\$ 4.00 por acceso portado. Se recomienda a los consumidores a verificar la compatibilidad de su dispositivo con la tecnología utilizada en el proveedor de recepción de la numeración. Sin embargo, los consumidores deben adquirir nuevo chip del proveedor de recepción y golpeó con la contratación de recepción, o no, con beneficios (descuento de compra unitario y / o descuento en el precio) - contratación con beneficios como resultado estancia mínima de hasta 12 meses.

- ii) portabilidad impropia o no requerida;
- iii) portabilidad no efectuada; plazo.





|       | horarios expedición / enrutamiento;  VI - la actualización de bases de datos;  VII - notificación a otros prov eedores inv olucrados; |  |   |              |  |
|-------|---|--|---|--------------|--|
|       | VIII - Pruebas de validación  |  |   |              |  |
| Chile | )   |  |   |              |  |
|       | Los requisitos para portarse de una compañía a otra son: 1 No tener deuda pendiente 2 No haber portado el número antes de 60 días     | El procedimiento de portabilidad es el siguiente:  Paso 1:- Acudir a la compañía celular a la que se quiere cambiar con su número móvil Tiene derecho a cambiarse con el mismo equipo celular que tiene actualmente, pidiendo el desbloqueo sin costo del teléfono, o usar un celular nuevo que puede comprar desbloqueado en cualquier tienda El plan de servicio celular es un contrato independiente de la compra o arriendo del teléfono y puede terminarlo cuando quiera sin multas. Su contratación no tiene permanencia obligatoria y no puede condicionarse a la compra ex clusiva de un teléfono. Si el teléfono se compró en cuotas a la | Los reclamos más frecuentes tienen que ver con lo siguiente:  1 Números mal portados, quedando registrado en las redes Donante y Receptora  2 Que se continúe facturando en red Donante | No hay cobro |  |





|          | misma compañía móvil y termina el contrato de servicio antes de pagarlo completo, puede seguir pagando las cuotas del equipo en las condiciones pactadas al comprarlo y usarlo en otra compañía.  Paso 2: - Se confirmará que el teléfono no esté bloqueado por robo o extravío y si tiene deuda en la compañía que abandona.  Paso 3: - Confirmación del trámite. Al día siguiente estará en su nueva compañía con el mismo N° celular. (Traspaso de la empresa antigua a la nueva se realiza en la madrugada).   |  |   |  |
|----------|--|--|---|--|
| Colombia | • ,  |  |   |  |
|          | Resolución por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia Principios orientadores: Eficiencia, Igualdad, Neutralidad tecnológica, Transparencia, No discriminación, Promoción de la competencia, Eficacia.  Derechos de los usuarios: (i) Solicitar la Portación de su número, aun cuando el mismo se encuentre sujeto a cláusulas de permanencia mínima; (ii) Recibir información de su Provedor de Servicios de Telecomunicaciones respecto del derecho de portar su número; (iii) Tener garantía de privacidad de la información suministrada en | *No cumplimiento en los tiempos de la portabilidad (3 días hábiles) *Lo entrega del número de identificación de la Portabilidad NIT * Portabilidad con engaños *Fallas en el procedimiento de portabilidad *Principalmente en los dos primeros años se presentaban bloqueos de bandas *Retención de Usuarios Ver Resolución CRC 2355 de 2010 | El costo del servicio para el usuario es cero. No se pueden transferir los costos de implementación a los usuarios.  Eventualmente se podrían cobrar costos asociados al proceso mismo de la portación, pero los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles han absorbido dichos costos y sólo se le cobra al usuario, por parte de algunos PRSTM, el valor de la SIM Card. |  |





su Solicitud de Portación; (iv) Estar informado acerca del Proceso de Portación y del estado del trámite de su Solicitud de Portación, por parte del Proveedor Receptor; y (v) Elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación, de conformidad con los plazos y condiciones previstos en el Artículo 14º de la resolución. La implementación de la Portabilidad Numérica se adelantó por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO 2º. de la Resolución mediante el esquema All Call Query -ACQ-de dos niveles, en el que se utiliza la Base de Datos Administrativa centralizada, y se dispone de Bases de Datos Operativas a cargo de dichos Proveedores. El Proceso de Portación incluye las siguientes etapas: (i) Generación del NIP de Confirmación, (ii) Solicitud de Portación, (iii) Verificación de la Solicitud por parte del ABD, (iv) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante, (v) Planeación de la Ventana de Cambio, y (ví) Activación del Número Portado. Todo el Proceso de Portación tendrá una duración máxima de tres (3) días hábiles contada a partir del ingreso de la Solicitud de Portación por parte del Usuario.





| Costa Rica                |  |                                  |   |  |  |  |
|---------------------------|--|----------------------------------|---|--|--|--|
| Sin información.          |  |                                  |   |  |  |  |
| Cuba                      |  |                                  |   |  |  |  |
| Sin información.          |  |                                  |   |  |  |  |
| cuador                    |  |                                  |   |  |  |  |
| Suscriptores bajo el      | Para la modalidad Postpago se deben            | Los usuarios generalmente        | De conformidad con la regulación, el      | Dentro del proceso de reformas se trata de   |  |  |
| esquema de Postpago       | presentar los requisitos correspondientes, lo  | presentan reclamaciones por:     | usuario no cancela ningún valor por       | minimizar los requisitos, y que el tiempo de |  |  |
| PERSONAS                  | cuales deben ser validados o rechazados por    |                                  | portarse de una empresa a otra, hasta por | portación baje a 24 horas.                   |  |  |
| NATURALES. Copia de:      | el Prestador Donante.                          | -Tiempos del proceso de          | dos veces en un mismo año calendario. A   |  |  |  |
| a. Cédula de Identidad    | Para la modalidad prepago el único requisito   | portabilidad (may or a CUATRO    | la tercera vez en un año calendario       |  |  |  |
| del Abonado a color;      | es el código NIP, el cual es generado por el   | días).                           | debería cancelar un valor.                |  |  |  |
| b. Documento de cesión    | Administrador del Sistema Central de           | - Portabilidades no consentidas, |   |  |  |  |
| de derechos de uso del    | Portabilidad (ASCP) y enviado al usuario       | generalmente en el caso de       | En la práctica las empresas Prestadoras   |  |  |  |
| número, cuando el titular | desde la plataforma del Prestador Donante.     | PREPAGO.                         | de SMA no cobran valor alguno en ningún   |  |  |  |
| del o de los números a    | En cualquiera de los dos casos la solicitud se |                                  | caso.                                     |  |  |  |
| portar sean distintos del | realiza en el Prestador al cual quiere         |                                  |   |  |  |  |
| solicitante.              | cambiarse (Receptor) y de acuerdo con el       |                                  |   |  |  |  |
| PERSONAS JURIDICAS.       | Reglamento de Portabilidad el proceso          |                                  |   |  |  |  |
| :                         | debería tomar únicamente CUATRO DÍAS           |                                  |   |  |  |  |
| a. Copia de la Cédula de  | desde que la solicitud es enviada por el       |                                  |   |  |  |  |
| Identidad del             | Prestador Receptor al ASCP.                    |                                  |   |  |  |  |
| representante legal a     | Una vez que el Receptor envía la solicitud al  |                                  |   |  |  |  |
| color                     | ASCP, este hace un check de los requisitos y   |                                  |   |  |  |  |
| b. Copia notariada del    | lo remite al Donante, el cual puede aceptar o  |                                  |   |  |  |  |
| documento que certifique  | rechazar la portabilidad.                      |                                  |   |  |  |  |
| la representación de la   | EIASCP en el caso de rechazos por parte        |                                  |   |  |  |  |
| persona que comparece     | del DONANTE revisa si el rechazo es            |                                  |   |  |  |  |
| como representante        | procedente o improcedente, lo cual es          |                                  |   |  |  |  |
| legal:                    | comunicado a los dos Prestadores Receptor      |                                  |   |  |  |  |





| _ |                              |   |                                   |  |  |
|---|------------------------------|---|-----------------------------------|--|--|
|   | c. Copia del Registro        | y Donante para las coordinaciones             |                                   |  |  |
|   | Único de Contribuyentes      | respectivas.                                  |                                   |  |  |
|   | (R.U.C.);                    |   |                                   |  |  |
|   | d. Para el caso gremios,     |   |                                   |  |  |
|   | asociaciones, entidades y    |   |                                   |  |  |
|   | organismos de derecho        |   |                                   |  |  |
|   | público se deberá            |   |                                   |  |  |
|   | adjuntar los documentos      |   |                                   |  |  |
|   | que acrediten la             |   |                                   |  |  |
|   | existencia legal de dicha    |   |                                   |  |  |
|   | entidad y la                 |   |                                   |  |  |
|   | representación de la         |   |                                   |  |  |
|   | persona que comparece        |   |                                   |  |  |
|   | a realizar la solicitud de   |   |                                   |  |  |
|   | portabilidad.                |   |                                   |  |  |
|   | Suscriptores del SMA en      |   |                                   |  |  |
|   | el esquema de prepago        |   |                                   |  |  |
|   | Únicamente deberán           |   |                                   |  |  |
|   | presentar el Formato de      |   |                                   |  |  |
|   | Solicitud de Portabilidad,   |   |                                   |  |  |
|   | el NIP, y la copia a color   |   |                                   |  |  |
|   | de la cédula de identidad.   |   |                                   |  |  |
|   | El Salvador                  |   |                                   |  |  |
| Ī |                              | El proceso de portación numérica inicia bajo  | El proceso está en fase de        | La portabilidad numérica en El Salvador es |  |
|   | La portabilidad numérica     | la solicitud del usuario, quien se avoca al   | implementación y aún no se cuenta | gratuita para el usuario.                  |  |
|   | en El Salvador aplica        | Operador de Telefonía Receptor (OR) y a       | con información relacionada.      |  |  |
|   | para telefonía fija y móvil, | partir de este proceso, el Operador (OR), es  |                                   |  |  |
|   | utilizando el mecanismo      | el encargado de realizar las gestiones con el |                                   |  |  |
|   | de "All Call Query"          | Operador Donante (OD) y el Operador de        |                                   |  |  |
|   |                              | Portabilidad (OP), Este último (el operador   |                                   |  |  |





|       |  | de portabilidad), es el encargado de la gestión del proceso administrativo de la portabilidad numérica. |                                     |   |  |  |  |  |  |
|-------|--|---|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Españ | España españa                                  |   |                                     |   |  |  |  |  |  |
|       | La portabilidad se realiza                     | Tanto en fija como en móvil la solicitud de   | Supuestos de retraso o inatención   | En España los operadores fijos y móviles  |  |  |  |  |  |
|       | mediante una plataforma                        | portabilidad es enviada por el Operador   | de la solicitud de portabilidad     | no cobran al usuario por la portabilidad. |  |  |  |  |  |
|       | centralizada y gestionada                      | Receptor (OR) a la plataforma central. Allí se  | numérica. Supuestos de portabilidad | La cancelación de la portabilidad también |  |  |  |  |  |
|       | por los propios                                | comprueba que el formato y contenido sean   | numérica llevada a cabo sin el      | es gratuita para el usuario, pero los     |  |  |  |  |  |
|       |  | correctos. Después el Operador Donante  | consentimiento del usuario.         | operadores podrían cobrar gastos al       |  |  |  |  |  |
|       | requerimientos de las                          | (OD) realiza su validación y acepta o deniega   |                                     | usuario derivados no de la cancelación    |  |  |  |  |  |
|       | especificaciones de                            | la solicitud.   |                                     | sino del servicio prestado al usuario     |  |  |  |  |  |
|       | portabilidad aprobadas                         | l de demanaita man el ancordon  |                                     | durante el tiempo anterior a que se hay a |  |  |  |  |  |
|       | por la CNMC. Hay una                           | Las causas de denegación por el operador  |                                     | cancelado la solicitud.                   |  |  |  |  |  |
|       | plataforma para la<br>portabilidad fija y otra | donante son las mínimas posibles y no pueden estar referidas a razones                                  |                                     |   |  |  |  |  |  |
|       | para la móvil.                                 | contractuales. Es decir, el operador donante  |                                     |   |  |  |  |  |  |
|       | para la movil.                                 | nunca puede rechazar la solicitud por impago  |                                     |   |  |  |  |  |  |
|       | En ambos casos, fija y                         | de facturas o periodo de permanencia. Las   |                                     |   |  |  |  |  |  |
|       | móvil, el procedimiento                        | únicas razones para denegar la portabilidad   |                                     |   |  |  |  |  |  |
|       | de portabilidad lo inicia el                   | por el OD son de orden técnico, tales como  |                                     |   |  |  |  |  |  |
|       | operador receptor.                             | la falta de correspondencia de la numeración  |                                     |   |  |  |  |  |  |
|       |  | con la identidad del abonado.   |                                     |   |  |  |  |  |  |
| 1     | El plazo de portabilidad                       | Todas las causas posibles de denegación de  |                                     |   |  |  |  |  |  |
| 1     | es de manera general 1                         | la portabilidad se describen en las   |                                     |   |  |  |  |  |  |
| 1     | día, tanto para la fija                        | especificaciones de portabilidad fija y móvil:  |                                     |   |  |  |  |  |  |
| 1     | como la móvil. Los                             | https://www.cnmc.es/ambitos-de-   |                                     |   |  |  |  |  |  |
| 1     | distintos plazos desde la                      | actuacion/telecom un icacio nes/portabil id ad  |                                     |   |  |  |  |  |  |
|       | recepción de la solicitud,                     |   |                                     |   |  |  |  |  |  |





| validación po   | or parte del  | Una vez aceptada la solicitud de portabilidad,   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|
| donante, cor  |   | se confirma por la plataforma de portabilidad  |  |  |  |
| ejecución de  |   | para todos los operadores y se realiza en la   |  |  |  |
| portabilidad  |   | ventana de cambio (ventana de tiempo de  |  |  |  |
| detallados ei   |   | ejecución de la portabilidad) especificada.  |  |  |  |
| especificacion  | ones.   |  |  |  |  |
| Guatemala   |   |  |  |  |  |
| Sin informac  | ción.   |  |  |  |  |
| Honduras  |   |  |  |  |  |
| Sin informac  | ción.   |  |  |  |  |
| Italia  |   |  |  |  |  |
| de telefonía (donating) pu de cambiar e de uno o de servicios pre red (voz, dat de transferir otro operador con o sin la stransferencia Para ello es que el usuari recipient el migración (es | e un operador fija  puede decidir el proveedor e ambos los estados por la tos) pidiendo su número a por (recipient) simultánea a de acceso. e necesario rio notifique al código de la en algunos ódigos puede | El procedimiento para la portabilidad de un número de línea fija se divide en tres fases. En la Fase 1, el operador recipient, recibida la solicitud de la migración junto con el Código de Migración se activa dentro de un día y verifica la factibilidad de la transferencia y la exactitud formal del código. En la Fase 2 el operador recipient transmite la solicitud al operador donating para la aprobación que proporciona los controles formales y de gestión: si tiene éxito positivo, lo notifica dentro de los 5 días laborables (también a través de la regla del silencio / aprobación), si no proporciona un KO con la motivación para el rechazo. En caso de éxito positivo para la fase 2, se pasará a la Fase 3: el recipient envía la solicitud de migración a la división de la red de Telecom Italia | Las reclamaciones que se reportan normalmente son en relación con el Código de Migración inexacto, demora excesiva en el proceso de migración, doble facturación, interrupción prolongada de los servicios, aplicación de gastos de desactivación no proporcionados. | Para la portabilidad el usuario no tiene que pagar nada. Pero el operador donating puede cargar los gastos de desactivación, que son diferentes según cada operador, y según el servicio ofrecido. |  |





|       |   | comunicando la fecha esperada de entrega<br>del servicio (CAD) de acuerdo con el cliente.  |   |              |   |
|-------|---|--|---|--------------|---|
| Méxic | 0 |  |   |              |   |
|       |   | 1. Obtener su número de identificación personal (NIP) que deberá emitirse en máximo 5 minutos una vez solicitado por alguna de las siguientes vías:  Telefonía Móvil El usuario debe enviar un SMS al 061 con la palabra NIP.  Telefonía fija y telefonía móvil El usuario debe marcar al 061 y en máximo 5 minutos se le regresará la llamada con su NIP  2. El usuario debe acudir a la compañía que eligió con los siguientes documentos:  Persona Física: copia de su identificación oficial | Los usuarios a través de la plataforma Soy Usuario pueden presentar inconformidades por los siguientes motivos relacionados con la portabilidad:  -Cambio de compañía telefónica sin consentimientoCobro del servicio por parte del proveedor anterior a la portabilidadFalla en el servicio después de la portabilidadFalta de entrega del NIP de confirmación de portabilidad No puedo comunicarme al 051 | No hay costo | http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5 368027&fecha=12/11/2014  http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5 397621&fecha=23/06/2015  http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/con-la-portabilidad-cambiate-sin-perder-tu-numero  http://www.ift.org.mx/las-10-del-ift/las-10-de-la-portabilidad |









|       |   | transcurrido el Plazo Máximo de  |  |   |  |  |  |
|-------|---|--|--|---|--|--|--|
| Nicar | anua  | Recuperación (40 días naturales).  |  |   |  |  |  |
| Hican |   |  | T  | T   |  |  |  |
|       | Sin información.  |  |  |   |  |  |  |
| Pana  | anamá en  |  |  |   |  |  |  |
|       | Requisitos para Portarse:  1. Presentar su última factura pagada donde conste que no tiene saldo pendiente  2. Completar Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.  3. Documento de Identificación  • En el caso de personas naturales: Copia de cédula o copia del pasaporte (sólo para extranjeros).  • En el caso de personas jurídicas: Original o copia notariada del certificado de Registro Público (expedido dentro de los últimos tres meses). El Formulario deberá ser rubricado por el Representante Legal | El Reglamento de Portabilidad Numérica establece en su capítulo II - Proceso de Portabilidad Numérica, específicamente en los puntos 4 (cómo cambiar de concesionario) y punto 5 (Requisitos para iniciar el proceso de Portabilidad Numérica), los mecanismos y procedimientos para lograr efectiv amente la Portabilidad Numérica. | El Reglamento de Portabilidad Numérica establece en su Capítulo VII: Derechos y Deberes de los clientes y/o usuarios, establece que los Cliente y/o Usuarios podrán presentar reclamaciones ante los Concesionarios, autoridades o instancias correspondientes sobre cualquier servicio que involucre la Portabilidad Numérica de su(s) línea(s) telefónica. | El trámite por portarte no tiene costo. De acuerdo a la Ley 70 de 2009, sí existe la obligación de pagar una TASA en concepto del pago de la Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia. La Tasa es a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos para cubrir los costos de operación y mantenimiento de la Entidad de Referencia, que será cobrado en tu recibo telefónico de manera mensual y recurrente. Este cargo será de B/.0.03 (tres centésimos de Balboa) mensual por cada línea activa. |  |  |  |





| Que el número de identificación del term telefónico, no esté incluido en la base de datos de equipos roba |  |  |  |
|---|--|--|--|
| o extraviados.  |  |  |  |
| Paraguay  | 1. Discriminación para obtener la  | La tarifa es de aproximadamente de US\$  |  |
|   | portabilidad  2. No obtener la portación del número en los plazos y formas previstas. 5 días desde el inicio de la solicitud hasta la portación efectiva. 30 minutos fuera de servicio durante el procedimiento.  3. Derecho de los abonados: "Art. 30. Derechos de los abonados. El abonado tiene los siguientes derechos: a. Iniciar en cualquier momento la solicitud de cambio de Prestador o de servicio manteniendo el número, incluy endo el retorno al Prestador Donante. El ejercicio del derecho a la Portabilidad Numérica no exime al abonado de las responsabilidades contractuales contraídas. b. Conocer en detalle el pago que deberá realizar con motivo de la Portación, pago que deberá estar alineado con la experiencia | 5. Sin embargo, por cuestiones comerciales, los prestadores receptores no cobran esta tarifa a los usuarios. |  |





|    |                             |  | latinoamericana. c. Este pago es el    |  |  |
|----|-----------------------------|--|--|--|--|
|    |                             |  | único que deben hacer los              |  |  |
|    |                             |  | abonados por portación y se            |  |  |
|    |                             |  | efectuará ex clusiv amente en el       |  |  |
|    |                             |  | momento de solicitar la Portación. d.  |  |  |
|    |                             |  | No ser sometido a discriminación       |  |  |
|    |                             |  | de ningún tipo. e. A que el Prestador  |  |  |
|    |                             |  | Receptor efectúe todos los trámites    |  |  |
|    |                             |  | necesarios para la Portación. f.       |  |  |
|    |                             |  | Coordinar con el Prestador Receptor    |  |  |
|    |                             |  | la fecha de la Portación. g. Que no    |  |  |
|    |                             |  | se le exija más información o          |  |  |
|    |                             |  | documentación que la estrictamente     |  |  |
|    |                             |  | necesaria y que define el CTPN."       |  |  |
| rú |                             |  |  |  |  |
|    | De acuerdo a lo señalado    | El procedimiento de portabilidad es el           | Pueden ser objeto de reclamo, los      | En el artículo 10° del Reglamento de       |  |
|    | en el Reglamento de         | siguiente: (i) El concesionario receptor podrá   | siguientes temas: (i) Reclamo por      | Portabilidad Numérica del Servicio Público |  |
|    | Portabilidad Numérica del   | ofrecer la posibilidad de realizar una consulta  | negativa a aceptar la solicitud de     | Móvil y el Servicio de Telefonía Fija se   |  |
|    | Servicio Público Móvil y    | previa de la procedencia de la solicitud de      | portabilidad, (ii) reclamo por rechazo | establece que el proceso de portabilidad   |  |
|    | el Servicio de Telefonía    | portabilidad a ser presentada por un             | de la solicitud de portabilidad, (iii) | es gratuito para el abonado. Los           |  |
|    | Fija, todo abonado del      | abonado. Dicha consulta es opcional para el      | reclamo por falta de consentimiento    | concesionarios están prohibidos de         |  |
|    | servicio de telefonía móvil | abonado. (ii) Con la presentación de la          | y (iv) reclamo por obligaciones        | restringir el ejercicio del derecho a la   |  |
|    | o fija tiene derecho a la   | solicitud de portabilidad numérica al            | pendientes de pago.                    | portabilidad mediante cualquier            |  |
|    | portabilidad numérica de    | Concesionario Receptor se iniciará el            |  | mecanismo que penalice la presentación     |  |
|    | su número telefónico.       | procedimiento para portar el número              |  | de la solicitud de portabilidad o que de   |  |
|    | Cabe precisar que, el       | telefónico. (iii) La portabilidad numérica en el |  | alguna otra manera implique el traslado de |  |
|    | ejercicio de este derecho   | servicio público móvil se realizará en el plazo  |  | costos al abonado.                         |  |
|    | sólo podrá ser objetado     | máximo de 24 horas de presentada la              |  |  |  |
|    | por el Concesionario        | solicitud de portabilidad. Para el caso de los   |  |  |  |
|    | Cedente si:                 | Clientes Especiales, este proceso podrá          |  |  |  |





| (i) El abonado, a la fecha  | tomar hasta cuatro (04) días calendario. El     |  |  |
|-----------------------------|---|--|--|
| de la solicitud de          | plazo para la ejecución de la portabilidad en   |  |  |
| portabilidad, tiene         | el servicio de telefonía fija dependerá de la   |  |  |
| suspendido el servicio      | fecha de instalación del servicio de telefonía  |  |  |
| por mandato judicial, por   | fija.   |  |  |
| deuda, por declaración      |   |  |  |
| de insolvencia, por uso     | La fecha de ejecución de la portabilidad es     |  |  |
| indebido del servicio o     | programada de lunes a domingo, incluidos        |  |  |
| por uso prohibido, de       | los feriados, entre las 00:00 horas y las 06:00 |  |  |
| acuerdo a lo establecido    | horas del día siguiente de haberse puesto a     |  |  |
| en las Condiciones de       | disposición de los operadores la información    |  |  |
| Uso.                        | de la fecha de ejecución de la portabilidad.    |  |  |
| (ii) El abonado, a la fecha |   |  |  |
| de la solicitud de          |   |  |  |
| portabilidad, tiene deuda   |   |  |  |
| exigible, respecto al       |   |  |  |
| último recibo telefónico    |   |  |  |
| vencido, con el             |   |  |  |
| Concesionario Cedente.      |   |  |  |
| (iii) El abonado, a la      |   |  |  |
| fecha de la solicitud de    |   |  |  |
| portabilidad, no cuenta     |   |  |  |
| con una relación            |   |  |  |
| contractual con el          |   |  |  |
| Concesionario Cedente       |   |  |  |
| por haberse dado de baja    |   |  |  |
| y no se encuentra dentro    |   |  |  |
| del plazo de los treinta    |   |  |  |
|                             |   |  |  |



(30) días calendario. (iv) El abonado, a la fecha de la solicitud de la



|       | portabilidad, no tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, contado desde la fecha de habilitación del número telefónico en su red. |   |  |   |
|-------|---|---|--|---|
| Portu | gal   |   |  |   |
|       | Conducción el proceso<br>de portación del número  | El proceso de portación es conducido na su totalidad por el prestador recetor del número, no siendo necesario cualquier contacto entre el firmante o el prestador detentor do número.   |  | Artículo 7.º, n.º 1 y 10.º, n.º 2 del Reglamento de Portabilidad http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=11202 66 (Reglamento)  |
|       | Encaminamiento de comunicaciones para números portados  | El encaminamiento de comunicaciones es esencialmente bajado en la metodología Query on Release (QoR), no obstante en ciertas situaciones es necesaria la metodología All Call Query (ACQ). Para servicios de mensajes (e.g. SMS) la metodología adoptada por los operadores móviles es el Indirect Routing. |  | Artículo 4.º (n.ºs 1 y 2) del Reglamento de Portabilidad y Anexo I, referente a los Interfaces técnicos entre Redes. http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=11202 66 (Reglamento) http://www.anacom.pt/streaming/anexo1_portabilid ade13042009.pdf?contentId=914801&field=ATTA CHED_FILE (Anexo I) |





| Base de dados de<br>números portados | El sistema de base de dados de números portados es bajado en una base de datos de referencia, a través de una entidad externa, independiente de los prestadores, la Entidad de Referencia (ER).  |  | Artículo 4.º (n.ºs 3 y 4) del Reglamento de Portabilidad y Anexo II, referente a los Interfaces técnicos entre Redes. http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=11202 66 (Reglamento) http://www.anacom.pt/streaming/EspecificacaoPort abilidade.pdf?contentId=1125704&field=ATTACHE D_FILE (Anexo II) |
|--------------------------------------|--|--|--|
| Tiempos de portación                 | El plazo máximo de portación es de un día útil, contado de la presentación del pedido por el firmante con las siguientes excepciones:  • Cuando el firmante solicite o acorde un plazo superior;  • Cuando se trate de portabilidad de MSNs e DDIs y el firmante desconozca la respetiva configuración (3 días útiles);  • Siempre que la portabilidad implique una intervención física en la rede del acceso o no hay a disponibilidad de acceso a esa rede (plazo más curto posible);  • Cuando la comercialización de los servicios relativamente a los cuales la portabilidad es solicitada sea efectuada a través de los contratos à distancia (online) o vendas "porta-a-porta" (3 días útiles). |  | Artículo 12.º (n.º 10) del Reglamento de Portabilidad. http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=11202 66 (Reglamento)   |
| Costos y precios de portación        | Los costos entre prestadores no deberán ser superiores a los definidos por el operador preexistente en la suya oferta de referencia de interligación (ORI). Los precios para el firmante no deben constituir un desincentivo   | Los costos constantes en la ORI se encuentran disponibles en el capítulo 6 do Anexo 5 da ORI (http://ptwholesale.telecom.pt/NR/rdonlyres /7A1C0D34-BDF9-4BA3-B042- | Artículo 3.º (n.º 3) y Artículos 19.º y 20.º del Reglamento de Portabilidad, respectivamente para los costos y precios. http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=11202 66 (Reglamento)  |





|                | a la portabilidad. El prestador detentor del<br>número no puede exigir al suy o firmante<br>cualquier valores pela portabilidad.   |  | 3B9786B2E1AA/1472786/ORI.zip). En la mayoría, la portabilidad tiene un costo nulo para el firmante, sin embargo la información dada por los prestadores indica valores máximos que pueden (eventualmente) practicar. Esta información se encuentra disponible en la página web de ANACOM, la cual es periódicamente actualizada |  |
|----------------|--|--|---|--|
|                |  |  | (http://www.anacom.pt/render.jsp?category Id=344150)  |  |
| Compensaciones | Están definidas las siguientes compensaciones para el firmante en el caso de:  • Portabilidad indebida: 20€ (\$22,02) por cada número y por día en el valor máximo de 5.000€ (\$5.504,5);  • Atraso da portación: 2,5€ (\$2,75) por cada número y por día;  • Interrupción del servicio: 20€ (\$22,02) por cada número y por día en el valor máximo de 5.000€ (\$5.504,5).  Entre prestadores están previstas las siguientes compensaciones:  • Portabilidad indebida: 100€ (\$110,09) por cada número y por día en el valor máximo de 5.000€ (\$5.504,5);  • Falta del envío de la documentación en el plazo establecido: 100€ (\$110,09) por cada número y por día en el valor máximo de 5.000€ (\$5.504,5). | El firmante puede reclamar por el atraso en el plazo acordado para la portabilidad con el prestador recetor. Podrá además reclamar caso haya una portabilidad indebida y haya interrupción del servicio (total o parcial) después de una portabilidad. |   | Artículo 26.º del Reglamento de Portabilidad http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=11202 66 (Reglamento) |





| Puerto Rico        |  |  |  |  |  |
|--------------------|--|--|--|--|--|
| Inicio del Proceso | El consumidor no cancela el servicio que recibe de una compañía telefónica antes de comenzar a recibir los servicios de otra. El consumidor se pone en contacto con la nueva compañía para dar inicio al proceso de traslado de su número telefónico.  Proporciona a la nueva compañía su número telefónico de diez dígitos y cualquier información adicional necesaria para corroborar la identidad del usuario.  |  |  |  |  |
| Tarifas y Cargos   | Los operadores pueden cobrar a sus clientes ciertas tarifas con el objeto de recuperar los costos relacionados con proporcionar portabilidad numérica. Las compañías no pueden negarse a otorgar portabilidad numérica porque un cliente no hay a pagado por trasladar su número telefónico. Una vez un usuario hay a solicitado los servicios de una nueva compañía, su antiguo proveedor de servicios telefónicos no puede negarse a aceptar el traslado de su número, aunque tenga cuentas pendientes a pagar o por tarifas de término de contrato. Sin embargo, el consumidor sigue teniendo la obligación de pagar toda cuenta pendiente o tarifa, si los cargos son pertinentes. |  |  |  |  |





|       | Periodo de traslado   | Las normas para traslado (portabilidad) de números telefónicos exigen que los traslados simples ("simple" ports, en inglés) sean procesados en un lapso no mayor de un día hábil. Este periodo se aplica a todos los traslados simples, incluyendo aquellos en que haya cambio de tipo de telefonía (intermodal, en inglés), como por ejemplo de planta fija a telefonía móvil, de telefonía móvil a planta fija, de móvil o planta fija a telefonía por Internet (VoIP) o cualquier otra combinación. Los traslados simples no suelen involucrar más de una línea, ni ajustes complejos a los equipos involucrados en el traslado. |  |  |   |  |  |
|-------|---|---|--|--|---|--|--|
| Repúl | República Dominicana  |   |  |  |   |  |  |
|       | La Portabilidad Numérica será aplicable en los siguientes casos (Ver Reglamento de Portabilidad Numérica, Res. 015-15): a) Cambio de Prestador de servicio de numeración fija dentro de la misma zona de numeración y b) cambio de prestador de servicio telefónico móvil. Antes de | La Res. 015-15 establece especificaciones administrativas y técnicas para llevar a cabo el proceso de Portabilidad Numérica, desde que el usuario realiza la solicitud, los trámites y requerimientos técnicos que implican este proceso por parte de las prestadoras y hasta que se logre completar esta solicitud. (ver Resolución https://indotel.gob.do/media/5227/resoluci% C 3% B3n-no-015-15.pdf)  | 1. Demoras por parte de las prestadoras (receptora/donante) en el momento de la migración o cambio. 2. Balances pendientes, de parte de la prestadora donante; y desconocido por el usuario antes de completar el proceso de portabilidad. Normalmente este caso se da por falta de información por parte del representante. | El proceso de portabilidad numérica es<br>libre de cargos para el usuario. | https://indotel.gob.do/media/5227/resoluci% C3% B<br>3n-no-015-15.pdf |  |  |





|   | solicitar la Portabilidad   |   | 3. Falta de información de          | _ |  |
|---|-----------------------------|---|-------------------------------------|---|--|
|   | Numérica, el usuario        |   | procedimientos o procesos, por      |   |  |
|   | debe cumplir con todas      |   | parte de los representantes.        |   |  |
|   | sus obligaciones            |   | 4. Imposibilidad técnica para fines |   |  |
|   | contractuales. Si bien      |   | de instalación por parte de la      |   |  |
|   | obligaciones de deudas      |   | prestadora receptora, en los casos  |   |  |
|   | pendientes no es motivo     |   | de servicios alámbricos.            |   |  |
|   | de denegación de la         |   | 5. Inconvenientes con el sistema    |   |  |
|   | solicitud de portabilidad,  |   | central de portabilidad             |   |  |
|   | la portabilidad del número  |   |                                     |   |  |
|   | telefónico no exime al      |   |                                     |   |  |
|   | usuario de cumplir con      |   |                                     |   |  |
|   | sus obligaciones            |   |                                     |   |  |
|   | asumidas mediante           |   |                                     |   |  |
|   | contrato.                   |   |                                     |   |  |
|   | El proceso establece el     |   |                                     |   |  |
|   | siguiente mecanismo:        |   |                                     |   |  |
|   | Solicitud expresa del       |   |                                     |   |  |
|   | usuario titular ante        |   |                                     |   |  |
|   | prestador receptor          |   |                                     |   |  |
|   | 2. Verificación por parte   |   |                                     |   |  |
|   | del prestador receptor de   |   |                                     |   |  |
|   | validez de solicitud        |   |                                     |   |  |
|   | 3. Trámites de traspaso     |   |                                     |   |  |
|   | del número con la           |   |                                     |   |  |
|   | empresa                     |   |                                     |   |  |
|   | receptora/empres a donante. |   |                                     |   |  |
|   | uoriarite.                  |   |                                     |   |  |
|   |                             |   |                                     |   |  |
| 1 |                             | 1 | 1                                   |   |  |





| Venezuela  Actualmente la Los números no geográficos son asignados a Hasta la fecha no se han portabilidad numérica los operadores que están autorizados para presentado reclamos.  La renta básica mensual de los servicios 0800 y 0501 es de USD 3,67. Mientras que 0800 y 0501 es de USD | Urug | guay  | y  |  |   |  |  |
|--|------|---|--|--|---|--|--|
| Actualmente la Los números no geográficos son asignados a Hasta la fecha no se han portabilidad numérica los operadores que están autorizados para presentado reclamos.  La renta básica mensual de los servicios 0800 y 0501 es de USD 3,67. Mientras que   |      | No existen.   |  |  |   |  |  |
| portabilidad numérica los operadores que están autorizados para presentado reclamos. 0800 y 0501 es de USD 3,67. Mientras que  | Vene | Venezuela   |  |  |   |  |  |
| servicio de números no geográficos (0500, 0501,0800 (toll free)).  Requisitos. El abonado deberá consignar ante el operador:  1) Solicitud donde se especifique que desea cambiar de operador, conservando el mismo número no geográficos (2) Copia de la solicitud de desactivación de la solicitud de desactivación de la solicitud de la dobada o debiadmente consignada ante el operador donante.  2) Copia de la solicitud de la documentación que les importante mencionar que, en la documentación que les importante mencionar que, en la documentación que les importante mencionar que, en la documentación que les es especión (2500, 1500, |      | portabilidad numérica está disponible para el servicio de números no geográficos (0500, 0501,0800 (toll free)).  Requisitos. El abonado deberá consignar ante el operador:  1) Solicitud donde se especifique que desea cambiar de operador, conservando el mismo número no geográfico.  2) Copia de la solicitud de desactivación del número no geográfico por parte del abonado, debidamente consignada ante el operador donante.  3) Copia de la | numérica nible para el prestar el servicio de telefonía fija. A través de los números no (0500, (toll free)).  El abonado nsignar ante el el donde se que desea de operador, lo el mismo no geográfico. el la solicitud de cón del número por parte abonado, e consignada rador donante. ia de la el servicio de telefonía fija. A través de los números no geográficos, los abonados pueden ofrecer diferentes tipos de servicios, utilizando un único número a nivel nacional. Los tipos de números no geográficos autorizados hasta la fecha son: -400 Número de acceso universal; -500 Número de acceso universal con cobro total al usuario; -600 Número de acceso a la red privada virtual; -800 Número con cobro revertido (toll free); -901 Número con sobrecuota, televoto, audiotex to e información; -901 Número de acceso a Internet con sobrecuota. |  | 0800 y 0501 es de USD 3,67. Mientras que del servicio 0500 es de USD 3,99.  Referencia: Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), principal empresa de telecomunicaciones del Estado.  http://www.cantv.com.ve  http://www.cantv.com.ve/seccion.asp?pid=1&sid=2043&id=1&und=2&cat=item_E_1&item=item_38&item_name=N% FAmeros% 2 0U nicos% 20de% 20Atenci% F3n% 20Integr |  |  |





demuestre la solvencia cumplimiento de lo establecido en el artículo con el operador donante 116, de la Ley Orgánica Telecomunicaciones, la mediante una comunicación escrita. portabilidad del número no geográfico requerido por el abonado, mediante una comunicación, que deberá contener como anexo copia de los recaudos consignados por el solicitante. Por su parte, la Comisión Nacional Telecomunicaciones. luego de evaluar el caso, comunicará а operadores que deben coordinar la fecha y hora en la cual se realizará la transferencia del número abonado debiendo geográfico, prever la menor afectación al abonado en el proceso de migración.

que le presta el servicio | Telecomunicaciones, CONATEL autorizó la hasta el momento de la portabilidad de este tipo de numeración, para solicitud de desactivación. el cambio de operador. Para ello, la El operador receptor autorización y los procedimientos para llevar deberá solicitar ante la la cabo la misma, han sido girados a todos los Comisión Nacional de operadores del servicio de telefonía fija local





|   |                              | _ |  |  |
|---|------------------------------|---|--|--|
| ſ | Ambos operadores             |   |  |  |
|   | (donante y receptor)         |   |  |  |
|   | deberán notificar a la       |   |  |  |
|   | Comisión Nacional de         |   |  |  |
|   | Telecomunicaciones, con      |   |  |  |
|   | por lo menos tres (03)       |   |  |  |
|   | días hábiles de              |   |  |  |
|   | anticipación la fecha y      |   |  |  |
|   | hora en que se llevará a     |   |  |  |
|   | cabo dicha migración.        |   |  |  |
|   | Adicionalmente, el           |   |  |  |
|   | operador receptor deberá     |   |  |  |
|   | notificar al ente regulador, |   |  |  |
|   | a los dos (02) días hábiles  |   |  |  |
|   | siguientes de haber sido     |   |  |  |
|   | realizado la migración.      |   |  |  |
|   | Una vez recibida la          |   |  |  |
|   | notificación del operador    |   |  |  |
|   | receptor, indicando la       |   |  |  |
|   | transferencia efectiva del   |   |  |  |
|   | número no geográfico, la     |   |  |  |
|   | Comisión Nacional de         |   |  |  |
|   | Telecomunicaciones           |   |  |  |
|   | reintegrará dicho número     |   |  |  |
|   | a la base de datos, y        |   |  |  |
|   | posteriormente procederá     |   |  |  |
|   | a la asignación de la        |   |  |  |
|   | numeración al operador       |   |  |  |
|   | receptor.                    |   |  |  |





En Argentina, el detalle del Proceso de la Portabilidad Numérica será especificado por el Comité de Portabilidad Numérica, teniendo en consideración las siguientes disposiciones generales:

- a) El Proceso de Portabilidad Numérica será iniciado por la solicitud ex presa del Cliente Titular al Prestador Receptor. La Solicitud de Portabilidad Numérica deberá contener la totalidad de los campos requeridos y documentación complementaria de acuerdo a lo establecido en el apartado 24.2 del artículo 24:
- b) El Prestador Receptor, previo al envío de la solicitud al Administrador de la Base de Datos, deberá verificar que ésta cumpla con los requisitos exigidos por la normativa aplicable, que la documentación adjunta sea legible y que el PIN se encuentre vigente. La validez del PIN deberá ser de 5 (CINCO) días hábiles o hasta que el proceso de Portabilidad Numérica se inicie, lo que ocurra primero;
- c) La Portabilidad Numérica no eximirá al Cliente Titular ni al Prestador Donante de cumplir con sus obligaciones contractuales. El Cliente Titular deberá cancelar o acordar un plan de pago para las deudas provenientes de la utilización del servicio y sus intereses punitorios, de corresponder. Esto no debe suponer una barrera artificial para la Portabilidad Numérica que impida o retrase su ejecución, si el Cliente Titular ha realizado reclamos pendientes de resolución en sede administrativa o judicial.
- d) Una vez abonado el cargo total del equipo terminal, el Cliente Titular tendrá derecho a que se proceda a su liberación;
- e) Una vez iniciado el Proceso de Portabilidad Numérica, el Prestador Donante no podrá realizar prácticas de retención del Cliente Titular que lo hubiere solicitado;
- f) El Prestador Receptor y el Prestador Donante deberán coordinarse para evitar que durante el Proceso de Portabilidad Numérica, el Cliente se quede sin servicio por un tiempo mayor al establecido en el Artículo 32:
- g) El Cliente Titular podrá portar su número cuantas veces quiera según sus necesidades y conveniencia. No se podrán establecer plazos mínimos de permanencia con el Prestador Receptor mayores a TREINTA (30) días contados a partir de que el número está efectivamente portado.
- h) No se podrá suspender el servicio o dar de baja a un número que se encuentre en Proceso de Portabilidad Numérica o que curse un reclamo respecto a la Portabilidad Numérica
- En Colombia, el procedimiento de portabilidad es gratuito y el plazo es de tres (03) días hábiles. Los usuarios tienen derecho a: (i) Solicitar la Portación de su número, aun cuando el mismo se encuentre sujeto a cláusulas de permanencia mínima; (ii) Recibir información de su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones respecto del derecho de portar su número; (iii) Tener garantía de privacidad de la información suministrada en su Solicitud de Portación; (iv) Estar informado acerca del Proceso de Portación y del estado del trámite de su Solicitud de Portación, por parte del Proveedor Receptor; y (v) Elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación.
- El Cliente Titular podrá efectuar reclamos vinculados con omisiones, demoras, irregularidades o cualquier otra cuestión relacionada con la Portabilidad Numérica ante el Prestador de Servicios Portables correspondiente, en el plazo de SESENTA (60) días corridos contados a partir de que se produce el hecho que origina el reclamo. Este deberá responderle dentro de los TRES (3) días hábiles de presentado el reclamo, brindándole información adecuada y veraz.
- El Cliente Titular que no hubiere recibido respuesta a su reclamo en el plazo establecido a tal efecto o que habiéndola recibido no se encontrare satisfecho, podrá presentar reclamo ante la Autoridad de Aplicación, la que resolverá en sede administrativa.

Asimismo, la Autoridad de Aplicación podrá solicitar al Prestador de Servicios Portables toda la información que posea sobre un reclamo iniciado por un Cliente Titular; en caso en que dicho prestador no la remita, se resolverá el reclamo con la información provista por el reclamante, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables.

No se podrá suspender el servicio o dar de baja a un número que se encuentre cursando un reclamo respecto a la Portabilidad Numérica.





En Ecuador, el usuario no cancela ningún valor por portarse de una empresa a otra, hasta por dos veces en un mismo año calendario. A la tercera vez en un año calendario debería cancelar un valor. De acuerdo al Reglamento de Portabilidad el proceso debería tomar únicamente cuatro (04) días desde que la solicitud es enviada por el Prestador Receptor al ASCP. Sin embargo, dentro del proceso de reformas se trata de minimizar los requisitos, y que el tiempo de portación baje a 24 horas.

En Italia, el procedimientoto para la portabilidad de un número de línea fija es gratuito y se divide en tres fases:

Fase 1. El operador recipient, recibida la solicitud de la migración junto con el Código de Migración se activa dentro de un día y verifica la factibilidad de la transferencia y la exactitud formal del código.

Fase 2. El operador recipient tramita la solicitud al operador donante para la aprobación que proporciona los controles formales y de gestión: si tiene éxito positivo, lo notifica dentro de los 5 días laborables (también a través de la regla del silencio / aprobación), si no proporciona un KO con la motivación para el rechazo. En caso de éxito positivo para la fase 2, se pasará a la Fase.

Fase 3. E operadorl recipient envía la solicitud de migración a la división de la red de Telecom Italia comunicando la fecha esperada de entrega del servicio (CAD) de acuerdo con el cliente.

Los reclamos que se reportan se encuentran referidos a la demora excesiva en el proceso de migración, doble facturación, interrupción prolongada de los servicios, aplicación de gastos de desactivación no proporcionados, entre otros.

En España, la portabilidad se realiza mediante una plataforma centralizada y gestionada por los propios operadores, siguiendo los requerimientos de las especificaciones de portabilidad aprobadas por la CNMC. Hay una plataforma para la portabilidad fija y otra para la móvil.

En ambos casos, fija y móvil, el procedimiento de portabilidad lo inicia el operador receptor.

El plazo de portabilidad es de manera general 1 día, tanto para la fija como la móvil. Los distintos plazos desde la recepción de la solicitud, validación por parte del donante, confirmación y ejecución de la portabilidad son detallados en las especificaciones.

Tanto en fija como en móvil la solicitud de portabilidad es enviada por el Operador Receptor (OR) a la plataforma central. Allí se comprueba que el formato y contenido sean correctos. Después el Operador Donante (OD) realiza su validación y acepta o deniega la solicitud.

Las causas de denegación por el operador donante son las mínimas posibles y no pueden estar referidas a razones contractuales. Es decir, el operador donante nunca puede rechazar la solicitud por impago de facturas o periodo de permanencia. Las únicas razones para denegar la portabilidad por el OD son de orden técnico, tales como la falta de correspondencia de la numeración con la identidad del abonado.

Todas las causas posibles de denegación de la portabilidad se describen en las especificaciones de portabilidad fija y móvil:

https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/telecomunicaciones/portabilidad

Una vez aceptada la solicitud de portabilidad, se confirma por la plataforma de portabilidad para todos los operadores y se realiza en la ventana de cambio (ventana de tiempo de ejecución de la portabilidad) especificada.





En España los operadores fijos y móviles no cobran al usuario por la portabilidad.

La cancelación de la portabilidad también es gratuita para el usuario, pero los operadores podrían cobrar gastos al usuario derivados no de la cancelación sino del servicio prestado al usuario durante el tiempo anterior a que se haya cancelado la solicitud.

#### Panamá

#### Requisitos para Portarse:

- 1. Presentar su última factura pagada donde conste que no tiene saldo pendiente
- 2. Completar Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.
- 3. Documento de Identificación
- En el caso de personas naturales: Copia de cédula o copia del pasaporte (sólo para extranjeros).
- En el caso de personas jurídicas: Original o copia notariada del certificado de Registro Público (expedido dentro de los últimos tres meses). El Formulario deberá ser rubricado por el Representante Legal
- 4. Que el número de identificación del terminal telefónico, no esté incluido en la base de datos de equipos robados o extraviados.

#### Descripción

El Reglamento de Portabilidad Numérica establece en su capítulo II - Proceso de Portabilidad Numérica, específicamente en los puntos 4 (cómo cambiar de concesionario) y punto 5 (Requisitos para iniciar el proceso de Portabilidad Numérica), los mecanismos y procedimientos para lograr efectivamente la Portabilidad Numérica.

El trámite por portarte no tiene costo. De acuerdo a la Ley 70 de 2009, sí existe la obligación de pagar una TASA en concepto del pago de la Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia. La Tasa es a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos para cubrir los costos de operación y mantenimiento de la Entidad de Referencia, que será cobrado en tu recibo telefónico de manera mensual y recurrente. Este cargo será de B/.0.03 (tres centésimos de Balboa) mensual por cada línea activa.

En Paraguay se ha establecido una tarifa para el procedimiento de portabilidad numérica que es aproximadamente de US\$5. Sin embargo, por cuestiones comerciales, los prestadores receptores no cobran esta tarifa a los usuarios.

En Perú, el proceso de portabilidad de telefonía fija o móvil es gratuito para el abonado. Los concesionarios están prohibidos de restringir el ejercicio del derecho a la portabilidad mediante cualquier mecanismo que penalice la presentación de la solicitud de portabilidad o que de alguna otra manera. La portabilidad numérica en el servicio público móvil se realizará en el plazo máximo de 24 horas de presentada la solicitud de portabilidad. Para el caso de los Clientes Especiales, este proceso podrá tomar hasta cuatro (04) días calendario. El plazo para la ejecución de la portabilidad en el servicio de telefonía fija dependerá de la fecha de instalación del servicio de telefonía fija. La fecha de ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los feriados, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente de haberse puesto a disposición de los operadores la información de la fecha de ejecución de la portabilidad. En el caso del procedimiento de portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija, resulta conveniente señalar que las etapas del procedimiento son las mismas, salvo el hecho que la programación de la fecha de ejecución de la portabilidad estará sujeta a la instalación previa del servicio de telefonía fija de parte del Concesionario Receptor.





Las materias susceptibles de reclamos en portabilidad numérica pueden ser: (i) Reclamo por negativa a aceptar la solicitud de portabilidad, (ii) reclamo por rechazo de la solicitud de portabilidad, (iii) reclamo por r

En Portugal, el proceso de portación implica un costo para el firmante, lo cual no debe constituir un desincentivo a la portabilidad. Asimismo, dicho proceso es conducido en su totalidad por el prestador receptor del número, no siendo necesario cualquier contacto entre el firmante o el prestador detentor do número. El plazo máximo de portación es de un día útil, contado de la presentación del pedido por el firmante con las siguientes ex cepciones: (i) C uando el firmante solicite o acorde un plazo superior; (ii) cuando se trate de portabilidad de MSNs e DDIs y el firmante desconozca la respetiva configuración (3 días útiles); (iii) siempre que la portabilidad implique una intervención física en la rede del acceso o no haya disponibilidad de acceso a esa rede (plazo más corto posible); (iv) cuando la comercialización de los servicios relativamente a los cuales la portabilidad es solicitada sea efectuada a través de los contratos à distancia (online) o vendas "porta-a-porta" (3 días útiles).

Adicionalmente, el firmante puede reclamar por el atraso en el plazo acordado para la portabilidad con el prestador recetor. Podrá además reclamar caso hay a una portabilidad indebida y hay a interrupción del servicio (total o parcial) después de una portabilidad. De otro lado, es importante resaltar que se encuentran definidas compensaciones para el firmante en los siguientes casos: (i) Portabilidad indebida, (ii) atraso da portación e (iii) interrupción del servicio.





# Sección V

Reglamentación referida a la Seguridad Ciudadana





En esta sección se brinda información sobre el establecimiento de un marco normativo que incide en los temas de seguridad ciudadana, con respecto a la existencia de reglamentación relacionada a: (i) 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) el uso de equipos terminales móviles robados o hurtados.

## 1. Reglamentación sobre el mal uso de los servicios de telecomunicaciones y uso de equipos terminales móviles robados o hurtados

No existe un tratamiento uniforme aplicable a la regulación del uso de los servicios de telecomunicaciones cuando se realizan actos ilícitos, por ejemplo, desde establecimientos penitenciarios. En algunos países, la normativa sectorial ha establecido 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. Se puede observar que en algunos países, se opta sólo por el derecho penal para la sanción de delitos cometidos utilizando los servicios de telecomunicaciones.

Con respecto a la reglamentación relacionada al uso de equipos terminales móviles robados o hurtados, la mayoría de países ha dispuesto la obligación de llevar un registro con la información de estos equipos, estableciendo además, mecanismos de control para detectar, prevenir y sancionar la activación de teléfonos móviles robados o hurtados. Mientras que, algunos países han dejado en libertad de las empresas operadoras el intercambio de información de los mencionados equipos (bases de datos), en otros, resulta ser una obligación establecida en la normativa específica.

#### Cuadro N° 17

| País      |  | Reglamentación relacionada al uso de equipos terminales móviles robados o hurtados                  |
|-----------|--|---|
| Argentina | - Mediante Resolución 36/2005 (Boletín oficial N° 30601) - Establécese que dentro de un  | - A través de Ley 25.891, se establece que la comercialización de los servicios de comunicaciones   |
|           | determinado plazo, los prestadores de telefonía fija y móvil, estos últimos en todas sus | móviles podrá realizarse, únicamente, a través de las empresas legalmente autorizadas para ello,    |
|           | modalidades, deberán implementar un mecanismo que ponga en conocimiento de los           | quedando prohibida la actividad de revendedores, mayoristas y cualquier otra persona que no revista |





receptores el origen de las llamadas provenientes de teléfonos públicos situados en ese carácter. Créase el Registro Público Nacional de Usuarios y Clientes de Servicios de establecimientos penitenciarios, en forma previa al inicio de la comunicación, se ha regulado Comunicaciones Móviles. la identificación de las llamadas realizadas desde teléfonos públicos ubicados en '- En la Ley 25.891, se establece lo siguiente: establecimientos penitenciarios, a través de una locución. "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; - Resolución Conjunta 6-E/2016 y Resolución 2459/16 - Procedimiento para el Bloqueo de negarse a otorgar servicio a quien lo solicitare mediante la utilización de terminales incluidas en el Terminales con Reporte de Robo, Hurto o Extravío y la Identificación de IMEI Irregulares. registro o base de datos creado a tal efecto; prever mecanismos tendientes a proporcionar, de Resolución 3792-E/2017 - Acuerdo de Verificación de Dispositivos con el Proveedor de los manera inmediata, a toda hora y todos los días del año, sin cargo para el Estado, la información Servicios" suscripto por el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES y GSMA LTD. 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. Prohíbase 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." Bolivia 1. Decreto Supremo N° 353, de 04 de noviembre de 2009 - Mediante D.S. 353 de 04 de noviembre de 2009, se han establecido mecanismos para el control 2. Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (Ley de la comercialización y activación de celulares robados, hurtados y/o extraviados, así como para impedir el uso de los servicios de 3. Reglamento para el Registro de Propietarios de Equipos Terminales Móviles, Titulares de telecomunicaciones móviles en la comisión de delitos, como parte de las acciones de seguridad ciud Cuenta, Activación y Suspensión de Servicio de Telecomunicaciones (RAR 115/2009) adana que deben ser desarrolladas por las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil. 4. Resolución Administrativa Regulatoria ATT DJ-RA TL 0745/2011, que aprueba el '- En el Artículo 113 de la Ley N° 164, referida a las Conexiones Telefónicas Ilegales, se establece que "El Estado en su nivel central tomará las acciones y medidas necesarias para evitar el fraude de "Instructivo Transitorio para el bloqueo de líneas telefónicas que estén siendo utilizadas en la práctica del by pass". tráfico telefónico internacional entrante de voz, conocido como by pass o conexión ilegal, a través de

las instancias administrativas o jurisdiccionales".





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 N° 2.848 de fecha 07 de diciembre de 1940. En el ámbito regulatorio, existen dos normas como medidas preventivas: - Reglamento del Servicio Móvil Personal (SMP), aprobado mediante Resolución N° 477, de 7 de agosto de 2007

El Art. 77 señala que los prestadores deben tener los medios para identificar la existencia de fraude en la prestación de SMP, debiendo además, participar en un sistema de prevención de fraudes, compartir los costos y beneficios derivados de esta prevención con los demás prestadores.

El Art. 78. Señala que al usuario que se encuentra inmerso en un tema de fraude en la prestación de SMP, se le debe restablecer el servicio en las mismas condiciones previamente acordadas. Es decir, (i) no tendrá cargos por suscripción de usuario en plan postpago durante el periodo en que ocurrió el fraude, (ii) no debe contar con plazo para la validez del crédito en el plan prepago, durante el periodo en que ocurrió el fraude, (iii) no tendrá que cambiar su código de acceso, debido al fraude, (iv) en los casos en que se requiere el cambio de estación móvil, el usuario tiene derecho a recibir una nueva estación móvil, sin costo, de calidad igual o superior a la Estación Móvil afectada.

- Reglamento de Servicio Telefónico Fijo Conmutado (STFC), aprobado por la Resolución N  $^\circ$  426 del 09 de diciembre 2005

El Art. 90 señala que el proveedor puede identificar y proceder a bloquear, independientemente de la solicitud, las llamadas de larga distancia originadas en el STFC que exhiben características de conexión fraudulenta de servicios de Internet. Asimismo, establece que el usuario no está obligado a pagar por las llamadas de larga distancia internacional que tienen las características de conexión fraudulenta de servicio de acceso a Internet.

- Reglamento General de derechos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (RGC), aprobado mediante Resolución nº 632, de 7 de marzo de 2014, señala que el usuario debe utilizar adecuadamente los servicios y equipos de telecomunicaciones, que debe comunicar a las autoridades sobre irregularidades cometidas por prestadores de servicio de telecomunicaciones, que sólo puede conectar en la red terminales certificadas y que debe comunicar a la prestadora sobre robo, hurto o extravío del equipo.

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.





| Chile    | - Decreto Supremo N° 157 de 2011, el cual establece el Procedimiento que Regula el Bloqueo de Equipos Terminales Robados, Hurtados y Extraviados.  | - Las concesionarias están obligadas a habilitar un número telefónico gratuito para que los suscriptores y usuarios suspendan el servicio móvil y bloqueen los equipos hurtados, robados o extraviados.  Sin embargo, aun sin comunicación previa, las concesionarias deberán suspender el servicio, bloquear el equipo e inhabilitar la SIM Card o su equivalente, cuando hayan sido notificadas (por cualquier medio escrito, incluyendo el correo electrónico), la presentación de denuncia por el robo o hurto ante la policía, el Ministerio Público o los tribunales con competencia criminal.  - Asimismo, cada concesionaria contará con una base de datos de equipos terminales móviles hurtados, robados o extraviados que deberá compartir con otras las concesionarias, así como enviar, al Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP) y a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la información correspondiente de acuerdo a la norma.  El OAP mantendrá la información relativa a los equipos robados, hurtados o extraviados en una base de datos accesible en línea para las concesionarias. El Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones pueden solicitar esta información en el ámbito de sus competencias.  Cuando el suscriptor solicite la habilitación de los servicios, las concesionarias deberán informar a la OAP de acuerdo a lo establecido en la norma.  '- Sin perjuicio de los casos en que proceda la terminación del contrato de servicio público telefónico, las concesionarias podrán reutilizar la numeración telefónica siempre que:  (i) La numeración presenta solicitud de bloqueo del equipo terminal o inhabilitación de la SIM Card o de su equivalente, por robo, hurto o extravío.  (ii) No se ha peticionado por el titular el desbloqueo o rehabilitación, |
|----------|--|--|
|          |  | (iii) No presenta tráfico en los últimos 180 días.   |
| Colombia | Decreto 1630 de 2011, por medio del cual se adoptan medidas para restringir la operación de equipos terminales hurtados que son utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles.     Resolución CRC 3128 de 2011, por la cual se define el modelo técnico, los aspectos operativos y las reglas para la implementación, cargue y actualización de las bases de datos positiva y negativa para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados y/o extraviados, y se modifican los artículos 10 y 93 de la Resolución CRC 3066 de 2011. | Regula 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.  - En el Decreto 1630 de 2011, expedido por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, 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   |





https://www.crcom.gov.co/recursos\_user/Normatividad/Normas\_Actualizadas/Res\_3066\_11\_NRU Act 4986\_16.pdf.

https://www.crcom.gov.co/recursos\_user/Normatividad/Normas\_Actualizadas/Res\_3128\_11\_ Act 4986\_16.pdf

https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005038.pdf - Por la cual se modifica el ciclo inter red de la etapa de verificación de equipos terminales móviles y se suspenden los efectos de los numerales 10a.2, 10a.3 y 10a.5 del artículo 10a, el numeral 10b.2 del artículo 10b y el literal d) del artículo 10d la Resolución CRC 3128 de 2011.

- 3. Decreto 4768 de 2011, por medio del cual se adoptan medidas para restringir la utilización de dispositivos de telecomunicaciones en los establecimientos penitenciarios y carcelarios y se dictan otras disposiciones.
- 4. Ley 1453 de 2011, por medio del cual se reforma el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal, el Código de Infancia y Adolescencia, las Reglas sobre extinción de dominio y se dictan otras disposiciones en materia de Seguridad.
- 5. Resolución CRC 3530 de 2012, por la cual se establecen las Reglas asociadas a la Autorización para la Venta de

Equipos Terminales Móviles en el País, se modifican los artículo 4° y 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como los artículos 4°, 6° y 14 de la Resolución CRC 3128 de 2011. '- A través del Decreto 4768 de 2011, el Ministerio de TIC adoptó medidas para restringir la utilización de dispositivos de telecomunicaciones en los establecimientos penitenciarios y carcelarios. Este Decreto establece que el Ministerio de TIC podrá: i) autorizar la inhibición o bloqueo de las señales de telecomunicaciones móviles en establecimientos carcelarios o penitenciarios por parte del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario -INPEC-, y ii) ordenar a los proveedores la eliminación o restricción de las señales de telecomunicaciones móviles, por solicitud de la autoridad penitenciaria, cuando existan motivos fundados para inferir hechos constitutivos de delitos al interior de los centros penitenciarios. Adicionalmente, determinó que, tanto los PRSTM como el INPEC, se encuentran obligados a adoptar todas las medidas técnicas dirigidas a evitar que se afecten las áreas exteriores del establecimiento carcelario o penitenciario donde se apruebe la instalación de inhibidores o bloqueadores de señal.

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.

- 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, se 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, con la finalidad de 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.
- Así mismo, la Comisión expidió la Resolución CRC 3128 de 2011, la cual define las condiciones de implementación de la base de datos negativa y la base de datos positiva, indicando además el proceso de reporte por hurto y/o extravió de un equipo terminal móvil y los lineamientos para que los usuarios procedan al registro de sus equipos terminales móviles en la base de datos positiva.
- Adicionalmente, en la citada resolución 3128 se definió la obligación que tienen los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de establecer el intercambio de las bases de datos negativas con proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de otros países a través de la GSMA (Asociación de Operadores de GSM). De acuerdo con lo anterior, para los IMEI que se reportan como hurtados y/o extraviados en otros países, los PRSTM deben cargar en sus bases de datos negativas, la información de IMEI con reporte de hurto y/o extravío proveniente de otros países con los cuales se establezca el intercambio de las bases de datos negativas a través de la GSMA (Asociación de Operadores de GSM), así como también deberán proceder al bloqueo de dichos IMEI en las redes nacionales.

A nivel Gubernamental se tiene una estrategia que involucra a todas las entidades asociadas a combatir la problemática, en las siguientes líneas de acción

1. Reducir las vulnerabilidades del mercado





|            |  | Atacar la economía criminal   |
|------------|--|---|
|            |  | 3. Concientizar sobre el perjuicio:   |
|            |  | Al respecto la Comisión de Regulación de Comunicaciones ha trabajado en "Reducir las                  |
|            |  | vulnerabilidades del mercado", en los siguientes temas:   |
|            |  | a. Control a importación y exportación de ETM   |
|            |  | b. Control a venta y reparación de ETM  |
|            |  | c. Registro de ETM legales en base de datos positiva  |
|            |  | d. Control al uso de equipos hurtados   |
|            |  | e. Acciones a niv el internacional  |
| Costa Rica | En el Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de         | El inciso f) del artículo 56° del "Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los  |
|            | telecomunicaciones, se ha establecido que procede la suspensión definitiva de los servicios  | Servicios de Telecomunicaciones" dispone que se considera fraude el robo y reactivación de            |
|            | en aquellos casos en que el usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe en el          | celulares, siendo que el operador tiene la obligación de asegurar al usuario la desactivación del     |
|            | momento de la suscripción o disfrute posterior del servicio, o cuando en forma dolosa        | terminal robado o perdido, evitando la duplicidad de un número asignado a varios terminales.          |
|            | ocasione un daño o comprometa de alguna manera las prestación de los servicios o la          | Asimismo, Aquellos equipos terminales reportados como robados o extraviados a los operadores y        |
|            | operatividad e integridad de la red.   | 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.  |
| Cuba       | Todos los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones cuentan con alguna    | Las empresas operadoras pueden intercambiar información respecto a los terminales reportados          |
|            | cláusula que penaliza el mal uso del servicio. En específico la Resolución 12/2016           | como hurtados o robados (no es una obligación).   |
|            | reglamenta la prevención y actuación ante el mal uso del IMEI de los terminales móviles.     | Se aplican procedimientos internos en las empresas operadoras que implican, en principio, el          |
|            |  | bloqueo del acceso a la red de telecomunicaciones de dichos equipos.                                  |
| Ecuador    | Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Art. 23): Los abonados, clientes y usuarios de los       | Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Art. 118): Es una infracción de segunda clase aplicable a los     |
|            | servicios de telecomunicaciones tienen la obligación de hacer uso debido de los servicios de | poseedores de títulos habilitantes la activación de terminales reportados como robados, incluyendo    |
|            | emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.                         | las activaciones realizadas por distribuidores o cualquier otro tipo de comercializadores autorizados |
|            | El Reglamento para Llamada a Servicios de Emergencias emitido con Resolución del             | por una operadora de telecomunicaciones.  |
|            | CONATELN° 756 (el 20 de octubre del 2011) y publicado en el Registro Oficial No. 580 (el 21  | Norma que Regula el procedimiento para el empadronamiento de Abonados/Clientes-Usuarios del           |
|            | de noviembre de 2011), regula el mal uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de | Servicio Móvil Avanzado y Registro de Terminales Perdidos Robados y Hurtados emitida con              |
|            | los abonados/clientes-us uarios con relación a los servicios prestados por entidades de      | Resolución 191-07-CONATEL-2009 publicada en el Registro Oficial No. 613 de 16 de junio de 2009        |
|            | atención de emergencias: Policía Nacional, Bomberos, Cruz Roja, Otros coordinados a través   | (y sus modificaciones o reformas, la última se efectuó mediante Resolución TEL-535-18-CONATEL-        |
|            | del Sistema Integrado de Emergencia - ECU 911.   | 2012 de 9 de agosto de 2012).   |





| El Salvador | 1. Código Penal. 2. Ley de Telecomunicaciones (Decreto Legislativo N° 142). 3. Decreto Ejecutivo N° 24 de fecha 3 de marzo de 2011, publicado en el Diario Oficial N° 46 Tomo 390 de fecha 18 de marzo de 2011. 4. Ley Especial para la Intervención de las Telecomunicaciones creada por Decreto Legislativo N° 285 publicado en el Diario Oficial N° 51 Tomo 386 del 23 de septiembre de 2010 | - El Artículo 238 del Código Penal regula los casos en los que se produzca el uso delictivo de los servicios de telecomunicaciones.  - El Artículo 30-A de la Ley de Telecomunicaciones crea el Registro de Usuarios de Telefonía Móvil (RUTEM). El Reglamento del RUTEM fue aprobado por Decreto Ejecutivo N° 24, el cual establece la forma de actualización, recopilación y administración de los datos de los usuarios de telefonía móvil en las modalidades prepago y postpago, incluyendo el mecanismo de actualización de los datos personales de los usuarios y cualquier modificación a los mismos, además obliga a los usuarios a proporcionar sus datos personales y dar aviso de cualquier cambio en la titularidad del aparato móvil por cualquier motivo, esto es importante para procurar un mayor control de los aparatos hurtados o robados y su identificación para disminuir así su utilización ilegal.  - Existe a su vez la Ley Especial para la Intervención de las Telecomunicaciones, que regula los casos excepcionales en los que se permite la intervención de las telecomunicaciones.  - Ya se cuenta con los acuerdos de cooperación para la integración de las bases de datos de los operadores a la de GSMA. |
|-------------|---|---|
| España      | - Sólo cuenta con regulación penal para los casos en los que se produzca el mal uso de los servicios de telecomunicaciones.   | <ul> <li>Se ha dejado en libertad a las empresas operadoras para intercambiar información respecto a los terminales reportados como hurtados o robados.</li> <li>Sobre la base de acuerdos entre operadores, se comparten bases de datos de terminales robados.</li> </ul>  |
| Guatemala   | - Se rige por el Decreto Ley 12-2014, que en su Artículo 3 indica que los Operadores deben proveer una solución técnica para que no se generen telecomunicaciones desde los Centros de Privación de Libertad.   | Se rige en este aspecto por lo dispuesto en el Decreto Ley 08-2013 - Ley de Equipos Terminales Móviles:  - En el Artículo 3 establece la obligación de los Operadores de crear y administrar permanentemente un registro de todos sus usuarios del servicio móvil en la modalidad prepago y por contrato.  - Mediante el Artículo 4 Registro de usuarios de servicios de telefonía; obliga a los usuarios de este servicio a registrarse como tal con su Operador.  - A través del Artículo 6, a crear un registro de importadores, exportadores y ensambladores de equipos, quien deben registrarse ante la Superintendencia de Telecomunicaciones; entidad que debe llevar un registro de cada una de ellas.  - Adicionalmente, el Artículo 7 obliga a la Superintendencia a administrar y actualizar permanentemente la Base de Datos negativa, basada en los IMEI de todos los terminales móviles denunciados como robados, hurtados y reportados extraviados en todo el país.  |





| Honduras | - A través de la Resolución NR002/12 publicada el 28.02.2012 (modificada por la Resolución    | - Mediante la Resolución NR002/12 publicada el 28.02.2012 (modificada por la Resolución              |
|----------|---|--|
|          | NR004/12 publicada el 11.07.2012), se establece la posibilidad para los usuarios, de          | NR004/12 publicada el 11.07.2012), con la finalidad de coadyuvar en las medidas de seguridad:        |
|          | denunciar ante su empresa operadora el número telefónico desde donde vienen recibiendo        | (i) Se obligó a los usuarios, a registrarse nuevamente ante las empresas de Telefonía Móvil Celular, |
|          | llamadas o mensajes con fines de amedrentar, abrumar, hurtar, extorsionar o engañar. La       | Comunicaciones Personales y Telefonía Fija. Luego de noventa (90) días calendario, las empresas      |
|          | empresa debe verificar si el número pertenece a su institución u otra (en ese caso deberá     | bloquearon, a aquellos usuarios que no efectuaron el correspondiente registro (por un lapso de cinco |
|          | informarlo en un lapso de 60 segundos), a fin de proceder a la suspensión (bloqueo) temporal  | (5) días), las comunicaciones salientes (voz, datos e imagen) con excepción de las llamadas a        |
|          | por cuarentaiocho (48) horas.   | servicios de emergencia y servicios sociales. Finalizado el periodo de bloqueo, las empresas         |
|          |   | procedieron a desactivar completamente los servicios no registrados. CONATEL estableció las          |
|          |   | modalidades de liquidación de saldos (servicios prepago) y cobros posteriores (servicios postpago).  |
|          |   | (ii) 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.  |
|          |   | - Se cuenta con el Sistema SITAE. Ver enlace:  |
|          |   | http://sitae.conatel.gob.hn/imeiln/ListaNegra/ConsultasIMEI.aspx                                     |
|          |   | El cual se ha implementado de acuerdo a lo establecido en la Resolución Normativa NR009/14.          |
| Italia   | Resolución 418/07/CONS. Art. 6. Participación de los operadores de telefonía en materia de    | El 5 de mayo de 2003, los operadores móviles italianos han firmado un acuerdo para la creación del   |
|          | prevención  | "Servicio de Bloqueo de IMEI" en caso de pérdida o de robo, y de desbloqueo en el caso de            |
|          | Con el objetivo de prevenir conductas fraudulentas en las redes de comunicaciones             | reposición de chip/reactivación del servicio.  |
|          | electrónicas, los operadores de telefonía deben asegurar:                                     |  |
|          | a) El desarrollo de software para el análisis y correlación de tráfico de datos;              |  |
|          | b) La cooperación y el intercambio de datos entre ellos.                                      |  |
|          | 2. Por los objetivos contemplados en el apartado 1, se constituye un Comité Técnico Especial, |  |
|          | el cual debe establecer los procedimientos y protocolos de cooperación, los procedimientos    |  |
|          | para una intervención rápida y los plazos para que los operadores pongan en marcha las        |  |
|          | iniciativas y desarrollos necesarios.   |  |
|          | 3. El comité estará compuesto por representantes designados por los operadores de telefonía   |  |
|          | y está presidido por un representante de la Autoridad.  |  |
|          | - Cabe indicar que el "Comité Técnico Especial" se constituyó mediante la resolución          |  |





418/07/CONS

Asimismo, los operadores de la red móvil han firmado un Acuerdo Interoperador que establece las modalidades de interacción para la gestión de acciones fraudulentas.

México

Además de las normas penales, el Instituto Federal de Telecomunicaciones ha emitido los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia, dentro de los cuales se contempla un capítulo específico denominado "DE LA CANCELACIÓN O ANULACIÓN DE MANERA PERMANENTE DE 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"

En el lineamiento Trigésimo primero de los Lineamientos, se establece: 
"Los equipos de bloqueo de señales a instalarse 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, deberán cumplir con las disposiciones técnicas que emita el Instituto y demás normatividad aplicable."

Con relación a lo anterior, el Instituto ha emitido la Disposición Técnica IFT-010-2016: especificaciones y requerimientos de los equipos de bloqueo de señales de telefonía celular, de radiocomunicación o de transmisión de datos e imagen dentro de centros de readaptación social, establecimientos penitenciarios o centros de internamiento para menores, federales o de las entidades federativas.

Dicha Disposición Técnica establece las especificaciones técnicas y condiciones de operación para los equipos de bloqueo de señales de telefonía celular, de radiocomunicación o de transmisión de datos e imagen en las bandas de frecuencia que se utilicen para la recepción en los equipos terminales de comunicación, así como los métodos de prueba para comprobar el cumplimiento de dichas especificaciones.

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.

Adicionalmente, en el artículo 190 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión se establece:

"Artículo 190. Los concesionarios de telecomunicaciones y, en su caso, los autorizados deberán:

•••

V. Establecer procedimientos expeditos para recibir los reportes de los usuarios del robo o extravío de los equipos o dispositivos terminales móviles y para que el usuario acredite la titularidad de los servicios contratados. Dicho reporte deberá incluir, en su caso, el código de identidad de fabricación del equipo;

VI. Realizar la suspensión del servicio de los equipos o dispositivos terminales móviles reportados como robados o extraviados, a solicitud del titular.

Los concesionarios deberán celebrar convenios de colaboración que les permitan intercambiar listas de equipos de comunicación móvil reportados por sus respectivos clientes o usuarios como robados o extraviados, y a sea que los reportes se hagan ante la autoridad competente o ante los propios concesionarios:

VII. Realizar el bloqueo inmediato de líneas de comunicación móvil que funcionen bajo cualquier modalidad reportadas por los clientes, utilizando cualquier medio, como robadas o extraviadas; así como realizar la suspensión inmediata del servicio de telefonía cuando así lo instruya la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos, de conformidad con lo establecido en las disposiciones legales aplicables;





|           |   | VIII. Colaborar con las autoridades competentes para que en el ámbito técnico 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.   |
|-----------|---|--|
|           |   | El bloqueo de señales a que se refiere el párrafo anterior se hará sobre todas las bandas de frecuencia que se utilicen para la recepción en los equipos terminales de comunicación y en ningún caso excederá de veinte metros fuera de las instalaciones de los centros o establecimientos a fin de garantizar la continuidad y seguridad de los servicios a los usuarios externos. En la colaboración que realicen los concesionarios se deberán considerar los elementos técnicos de reemplazo, mantenimiento y servicio.                           |
|           |   | Los concesionarios de telecomunicaciones y, en su caso, los autorizados, están obligados a 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."   |
| Nicaragua | Sin información   | Sin información  |
| Panamá    | Actualmente no cuentan con un tratamiento sectorial específico respecto a este tema.  | Se viene trabajando la implementación de un procedimiento como los desarrollados por otros países.   |
| Paraguay  | Decreto N° 14.135/96 Que reglamenta la Ley 642/95 de Telecomunicaciones: Artículo 11º.: El abonado de un servicio de telecomunicaciones es responsable del uso que se haga del mismo. | - Resolución Nº 1515/2003, mediante la cual se aprobó el Reglamento para el Registro e Identificación de Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil y Prevención de Activación de Terminales Sustraídos o Extraviados.  Dicha resolución fue modificada en dos oportunidades mediante la Resolución 1310/2007 de fecha 22 de noviembre del 2007 y la Resolución Nº 878/2013.  - El reglamento aprobó el formulario que las empresas operadoras de telefonía móvil celular deben completar con información sobre los terminales sustraídos o extraviados. |





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 coady uvar 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.
- Por otro lado, ha regulado en su normativa de protección a usuarios, 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. "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

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

- Nota: Las modificaciones realizadas al Reglamento corresponde a los artículos 1, 3, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 23 y 24. Asimismo, se modificó el nombre del Reglamento, quedando redactado como sigue: "Reglamento de Identificación de usuarios de telefonía móvil y prevención de utilización de terminales sustraídos o extraviados".
- 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. 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, 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". 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.
- Adicionalmente, el 06 de agosto de 2015 se publicó en el diario oficial El Peruano, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 084-2015-CD/OSIPTEL, el Proyecto de Norma que aprueba el Instructivo para la entrega de información del Registro de Abonados y actualiza el procedimiento para el intercambio de información de equipos terminales reportados como robados, perdidos o recuperados.
- Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 111-2015-CD/OSIPTEL de fecha 17 de septiembre de 2015 se aprobó la "Norma que aprueba el Instructivo para la entrega de información del Registro de Abonados y actualiza el procedimiento para el intercambio de información de equipos terminales reportados como robados, perdidos o recuperados".
- A través del Decreto Legislativo N° 1338, publicado en el diario oficial El Peruano con fecha 06 de enero de 2017, se creó el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad -RENTESEG, con la finalidad de prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos





|             | de Justicia y al OSIPTEL el corte del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil, dentro  | terminales móviles, en el marco del fortalecimiento de la seguridad ciudadana; garantizando la   |
|-------------|--|--|
|             | de las veinticuatro (24) horas de producido el mismo"  | contratación de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones.  |
|             |  | El contenido del RENTESEG tiene carácter permanente y se constituye por la información de la Lista   |
|             | -De otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 056-2015-CD/OSIPTEL de 04 de  | Blanca y la Lista Negra, y otra información pertinente a sus fines establecida en el reglamento del  |
|             | junio de 2015, se aprobó la inclusión de artículos Texto Único Ordenado de las Condiciones   | presente decreto legislativo.  |
|             | de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los cuales se encuentran   | Lista Blanca: conformada por equipos habilitados para operar en la red del servicio público móvil de                                       |
|             | relacionados a la adecuada contratación de servicios móviles, como mecanismos de   | telecomunicaciones los equipos terminales móviles importados legalmente.   |
|             | seguridad para la contratación de nuevos servicios móviles, registro nacional de terminales  | Lista Negra: conformada por equipos terminales móviles reportados como perdidos, sustraídos  |
|             | móviles, sistemas de verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil en   | hurtados o robados) e inoperativos; y que, por lo tanto, se encuentran inhabilitados para operar en la                                     |
|             | prepago (Sistema de verificación biométrica de huella dactilar y Sistema de verificación de  | red del servicio público móvil de telecomunicaciones. La reincorporación de los equipos terminales   |
|             | identidad no biométrico), entre otros.   | móviles a la Lista Blanca implica su retiro o baja de la Lista Negra.  |
|             | Cabe precisar que, la implementación obligatoria del sistema de verificación biométrica de huella dactilar será al primer día útil del mes de enero de 2017. | Cabe indicar que, a través del mencionado decreto se derogaron las siguientes normas: (i) Ley N° 28774 y (ii) Decreto Legislativo N° 1217. |
|             | Con lo señalado anteriormente, se busca reducir las contrataciones fraudulentas de servicios   | Posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 009-2017-IN, publicado en el diario oficial El   |
|             | móviles.   | Peruano el día 30 de marzo de 2017, se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338,   |
|             |  | Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad,   |
|             |  | orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al   |
|             |  | fortalecimiento de la seguridad ciudadana.   |
| Portugal    | No especifica  | No especifica  |
|             |  |  |
| Puerto Rico | Con el fin de ayudar a la ciudadanía a identificar llamadas fraudulentas, se han realizado   | No especifica  |
| ruello Nico | campañas que buscan exhortar a que se denuncie ante las autoridades correspondientes, y  | IN 0 especifica  |
|             | l así prevenir activamente el fraude en las telecomunicaciones.  |  |
| República   | Reglamento General del Servicio Telefónico (Res. No. 003-13, del 22 de enero de 2013),   | Esta norma crea el Sistema de Series Negadas (SSN, ver Art. 2 Res. 137-09) el cual incluye de  |
| Dominicana  | Art. 8. ordinal f.   | forma inmediata, automática y en tiempo real, los datos requeridos respecto al equipo móvil que sea  |
| Dominicana  | Norma sobre el mecanismo de control para detectar, prevenir y sancionar la activación de   | reportado por su respectivo propietario o usuario como sustraído, extraviado o liberado ante la  |
|             | teléfonos que son objeto de sustracción o extravío (Resolución N° 137-09 de INDOTEL del 21   | Prestadora de Servicios Públicos de Telefonía Móvil en la cual haya activado el mismo, o ante el   |
|             | de diciembre de 2013).   | INDOTEL, cuando aplique. El referido Sistema de Serie Negadas (SSN) podrá ser consultado en  |
|             | do disistino do Estaj.   | cualquier momento y de manera inmediata por el INDOTELy las Autoridades de Seguridad   |
|             |  | Nacional. Igualmente podrá ser consultado por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telefonía   |
|             |  | Tradiction 1944 Total Or Oriolated Portion 1 Total Oriolation of Controlled 1 United to Total Oriolation                                   |





|           |  | Móvil, sus representantes, revendedores, distribuidores o cualquier persona autorizada. En el mes de febrero de 2017, en el Portal Web de nuestra institución, existe una aplicación de consulta de IMEI's que hayan sido reportados y el mismo dispone de herramientas para detectar si el equipo fue robado o extraviado fuera del país, detallando las especificaciones técnicas del aparato a consultar.   |
|-----------|--|--|
| Uruguay   | No especifica  | -Ley 19149 Art. 140 indica que las empresas de telefonía móvil que operen en el territorio nacional obligatoriamente deberán, en un plazo perentorio de veinticuatro horas remitir a la Jefatura de Policía correspondiente la información del IMEI, y todo otro dato identificatorio de cualquier aparato celular denunciado por hurto, rapiña u otro ilícito contra la propiedad, así como la desafectación de este tipo de equipos móviles y por art. 141 la URSEC podrá aplicar sanciones si las empresas operadoras dificultan este tipo de acciones, por el art. 75 de la misma ley y su decreto reglamentario se implementa el registro de servicios móviles celulares.  - A partir del 1° de diciembre de 2011 los prestadores de telefonía móvil de Uruguay comenzaron a intercambiar las listas de terminales que se denuncien como hurtados o extraviados y procediesen al bloqueo de los mismos en los sistemas de todas las empresas. |
| Venezuela | Contamos sólo con la regulación penal para los casos en los que se produzca el mal uso de los Servicios de Telecomunicaciones. | 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, se ha establecido la 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.  |

Notas: (\*) La información consignada corresponde a la remitida para la elaboración de la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017, a excepción de Argentina, Colombia, Paraguay, Brasil y República Dominicana.

En Argentina, a través de Ley 25.891, se establece que la comercialización de los servicios de comunicaciones móviles podrá realizarse, únicamente, a través de las empresas legalmente autorizadas para ello, quedando prohibida la actividad de revendedores, mayoristas y cualquier otra persona que no revista ese carácter. Créase el Registro Público Nacional de Usuarios y Clientes de Servicios de Comunicaciones Móviles.

En la Ley 25.891, se establece 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. Prohíbase 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."

En Bolivia, el Artículo 113, referido a las Conexiones Telefónicas Ilegales, se establece que "El Estado en su nivel central tomará las acciones y medidas necesarias para evitar el fraude de tráfico telefónico internacional entrante de voz, conocido como by pass o conexión ilegal, a través de las instancias administrativas o jurisdiccionales".

Cabe indicar que están proyectando incluir como fraude los ataques DoS, el SPAM y el BOTS.

En Brasil, el Reglamento del Servicio Móvil Personal (SMP), señala en su Art. 77 que los prestadores deben tener los medios para identificar la existencia de fraude en la prestación de SMP, debiendo además, participar en un sistema de prevención de fraudes, compartir los costos y beneficios derivados de esta prevención con los demás prestadores.

Asimismo, el Art. 78 señala que al usuario que se encuentra inmerso en un tema de fraude en la prestación de SMP, se le debe restablecer el servicio en las mismas condiciones previamente acordadas. Es decir, (i) no tendrá cargos por suscripción de usuario en plan postpago durante el periodo en que ocurrió el fraude, (ii) no debe contar con plazo para la validez del crédito en el plan prepago, durante el periodo en que ocurrió el fraude, (iii) no tendrá que cambiar su código de acceso, debido al fraude, (iv) en los casos en que se requiere el cambio de estación móvil, el usuario tiene derecho a recibir una nueva estación móvil, sin costo, de calidad igual o superior a la Estación Móvil afectada.

De otro lado, el Reglamento de Servicio Telefónico Fijo Conmutado (STFC), en su Art. 90 señala que el proveedor puede identificar y proceder a bloquear, independientemente de la solicitud, las llamadas de larga distancia originadas en el STFC que exhiben características de conexión fraudulenta de servicios de Internet. Asimismo, establece que el usuario no está obligado a pagar por las llamadas de larga distancia internacional que tienen las características de conexión fraudulenta de servicio de acceso a Internet.

Mediante Reglamento General de derechos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (RGC), aprobado mediante Resolución nº 632, de 7 de marzo de 2014, se señala que el usuario debe utilizar adecuadamente los servicios y equipos de telecomunicaciones, que debe comunicar a las autoridades sobre irregularidades cometidas por prestadores de servicio de telecomunicaciones, que sólo puede conectar en la red terminales certificadas y que debe comunicar a la prestadora sobre robo, hurto o extravío del equipo.





En Chile, cada debe contar con una base de datos de equipos terminales móviles hurtados, robados o extraviados que deberá compartir con otras las concesionarias, así como enviar, al Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP) y a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la información correspondiente de acuerdo a la norma.

El OAP mantendrá la información relativa a los equipos robados, hurtados o extraviados en una base de datos accesible en línea para las concesionarias. El Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones pueden solicitar esta información en el ámbito de sus competencias.

Cuando el suscriptor solicite la habilitación de los servicios, las concesionarias deberán informar a la OAP de acuerdo a lo establecido en la norma.

Sin perjuicio de los casos en que proceda la terminación del contrato de servicio público telefónico, las concesionarias podrán reutilizar la numeración telefónica siempre que:

- (i) La numeración presenta solicitud de bloqueo del equipo terminal o inhabilitación de la SIM Card o de su equivalente, por robo, hurto o extravío.
- (ii) No se ha peticionado por el titular el desbloqueo o rehabilitación, y,
- (iii) No presenta tráfico en los últimos 180 días.

En Colombia, a través del Decreto 4768 de 2011 se establece que el Ministerio de TIC podrá: i) autorizar la inhibición o bloqueo de las señales de telecomunicaciones móviles en establecimientos carcelarios o penitenciarios por parte del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario -INPEC-, y ii) ordenar a los proveedores la eliminación o restricción de las señales de telecomunicaciones móviles, por solicitud de la autoridad penitenciaria, cuando existan motivos fundados para inferir hechos constitutivos de delitos al interior de los centros penitenciarios. Adicionalmente, determinó que, tanto los PRSTM como el INPEC, se encuentran obligados a adoptar todas las medidas técnicas dirigidas a evitar que se afecten las áreas exteriores del establecimiento carcelario o penitenciario donde se apruebe la instalación de inhibidores o bloqueadores de señal.

De otro lado, en la regulación de equipos terminales hurtados o robados, a través de las normas emitidas tanto por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones y la CRC, 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 (Decreto 1630 de 2011, expedido por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones).

Adicionalmente, 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.

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, se 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, con la finalidad de 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.





Asimismo, la Comisión expidió la Resolución CRC 3128 de 2011, la cual define las condiciones de implementación de la base de datos negativa y la base de datos positiva, indicando además el proceso de reporte por hurto y/o extravió de un equipo terminal móvil y los lineamientos para que los usuarios procedan al registro de sus equipos terminales móviles en la base de datos positiva.

Adicionalmente, en la citada resolución 3128 se definió la obligación que tienen los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de establecer el intercambio de las bases de datos negativas con proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de otros países a través de la GSMA (Asociación de Operadores de GSM). De acuerdo con lo anterior, para los IMEI que se reportan como hurtados y/o extraviados en otros países, los PRSTM deben cargar en sus bases de datos negativas, la información de IMEI con reporte de hurto y/o extravío proveniente de otros países con los cuales se establezca el intercambio de las bases de datos negativas a través de la GSMA (Asociación de Operadores de GSM), así como también deberán proceder al bloqueo de dichos IMEI en las redes nacionales.

En El Salvador, existe a su vez la Ley Especial para la Intervención de las Telecomunicaciones, que regula los casos excepcionales en los que se permite la intervención de las telecomunicaciones. La COMTELCA (Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones), viene invitando a los Estados Miembros a que insten a los operadores de telefonía móvil autorizados en sus respectivos países, que aún no tengan sus bases de datos de usuarios conectados a la base de datos mundial de la GSMA, a que den los pasos necesarios para hacerlo, con la finalidad de integrar los datos locales de celulares reportados como robados a la base mundial a fin de evitar el comercio ilegal de los equipos.

En Ecuador, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se establece que:

Art. 23: Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen la obligación de hacer uso debido de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público. Art. 118: Es una infracción de segunda clase aplicable a los poseedores de títulos habilitantes la activación de terminales reportados como robados, incluyendo las activaciones realizadas por distribuidores o cualquier otro tipo de comercializadores autorizados por una operadora de telecomunicaciones.

En España, La Ley de Equipos terminales Móviles, en su Art. 4 Registro de usuarios de servicios de telefonía; obliga a los usuarios de este servicio a registrarse como tal con su Operador. A través del Art. 6 se crea un registro de importadores, exportadores y ensambladores de equipos, quien deben registrarse ante la Superintendencia de Telecomunicaciones; entidad que debe llevar un registro de cada una de ellas. Adicionalmente, mediante el Art. 7 obliga a la Superintendencia a administrar y actualizar permanentemente la Base de Datos negativa, basada en los IMEI de todos los terminales móviles denunciados como robados, hurtados y reportados extraviados en todo el país.

En Guatemala, el artículo 3 del Decreto Ley 12-2014 indica que los Operadores deben proveer una solución técnica para que no se generen telecomunicaciones desde los Centros de Privación de Libertad.

Artículo 3 establece la obligación de los Operadores de crear y administrar permanentemente un registro de todos sus usuarios del servicio móvil en la modalidad prepago y por contrato.

Adicionalmente, el Artículo 4 Registro de usuarios de servicios de telefonía; obliga a los usuarios de este servicio a registrarse como tal con su Operador. Mediante el Artículo 6, se crea un registro de importadores, exportadores y ensambladores de equipos, quien deben registrarse ante la Superintendencia de Telecomunicaciones; entidad que debe llevar un registro de cada una de ellas. Y, a través del artículo 7 obliga a la Superintendencia a administrar y actualizar permanentemente la Base de Datos negativa, basada en los IMEI de todos los terminales móviles denunciados como robados, hurtados y reportados extraviados en todo el país.

En Honduras, con la finalidad de coady uv ar en las medidas de seguridad:





- (i) 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 bloquearon, a aquellos usuarios que no efectuaron 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 procedieron a desactivar completamente los servicios no registrados. CONATEL estableció las modalidades de liquidación de saldos (servicios prepago) y cobros posteriores (servicios postego).
- (ii) 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.

Se cuenta además, con el Sistema SITAE. Ver enlace: http://sitae.conatel.gob.hn/imeiln/ListaNegra/ConsultasIMEI.aspx El cual se ha implementado de acuerdo a lo establecido en la Resolución Normativa NR009/14.

En Italia, se ha establecido lo siguiente:

- 1. Con el objetivo de prevenir conductas fraudulentas en las redes de comunicaciones electrónicas, los operadores de telefonía deben asegurar:
- a) El desarrollo de software para el análisis y correlación de tráfico de datos;
- b) La cooperación y el intercambio de datos entre ellos.
- 2. Por los objetivos contemplados en el apartado 1, se constituye un Comité Técnico Especial, el cual debe establecer los procedimientos y protocolos de cooperación, los procedimientos para una intervención rápida y los plazos para que los operadores pongan en marcha las iniciativas y desarrollos necesarios.
- 3. El comité estará compuesto por representantes designados por los operadores de telefonía y está presidido por un representante de la Autoridad.

Asimismo, los operadores de la red móvil han firmado un Acuerdo Interoperador que establece las modalidades de interacción para la gestión de acciones fraudulentas.

En México, además de las normas penales, el Instituto Federal de Telecomunicaciones ha emitido los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia, dentro de los cuales se contempla un capítulo específico denominado "DE LA CANCELACIÓN O ANULACIÓN DE MANERA PERMANENTE DE LAS SEÑALES DE TELEFONÍA CELULAR, DE RADIOCOMUNI CACIÓN 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".

En el lineamiento Trigésimo primero de los Lineamientos, se establece: "Los equipos de bloqueo de señales a instalarse 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, deberán cumplir con las disposiciones técnicas que emita el Instituto y demás normatividad aplicable."

Con relación a lo anterior, el Instituto ha emitido la Disposición Técnica IFT-010-2016: especificaciones y requerimientos de los equipos de bloqueo de señales de telefonía celular, de radiocomunicación o de transmisión de datos e imagen dentro de centros de readaptación social, establecimientos penitenciarios o centros de internamiento para menores, federales o de las entidades federativas.

Dicha Disposición Técnica establece las especificaciones técnicas y condiciones de operación para los equipos de bloqueo de señales de telefonía celular, de radiocomunicación o de transmisión de datos e imagen en las bandas de frecuencia que se utilicen para la recepción en los equipos terminales de comunicación, así como los métodos de prueba para comprobar el cumplimiento de dichas especificaciones.





En Paraguay, el reglamento aprobó el formulario que las empresas operadoras de telefonía móvil celular deben completar con información sobre los terminales sustraídos o extraviados.

- Nota: Las modificaciones realizadas al Reglamento corresponde a los artículos 1, 3, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 23 y 24. Asimismo, se modificó el nombre del Reglamento, quedando redactado como sigue: "Reglamento de Identificación de usuarios de telefonía móvil y prevención de utilización de terminales sustraídos o extraviados".

Decreto N° 14.135/96 Que reglamenta la Ley 642/95 de Telecomunicaciones: Artículo 11°.: El abonado de un servicio de telecomunicaciones es responsable del uso que se haga del mismo.

Perú, ha regulado en su normativa de protección a usuarios, 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.

"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"

Precisamente respecto al último punto mencionado (bloqueo de los equipos reportados como robados, hurtados o perdidos), 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". 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.

De otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 056-2015-CD/OSIPTEL de 04 de junio de 2015, se aprobó la inclusión de artículos Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los cuales se encuentran relacionados a la adecuada contratación de servicios móviles, como mecanismos de seguridad para la contratación de nuevos servicios móviles, registro nacional de terminales móviles, sistemas de verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil en prepago (Sistema de verificación biométrica de huella dactilar y Sistema de verificación de identidad no biométrico), entre otros.

Cabe precisar que, la implementación obligatoria del sistema de verificación biométrica de huella dactilar será al primer día útil del mes de enero de 2017.

Con lo señalado anteriormente, se busca reducir las contrataciones fraudulentas de servicios móviles.





A través del Decreto Legislativo N° 1338, publicado en el diario oficial El Peruano con fecha 06 de enero de 2017, se creó el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - RENTESEG, con la finalidad de prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles, en el marco del fortalecimiento de la seguridad ciudadana; garantizando la contratación de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones.

El contenido del RENTESEG tiene carácter permanente y se constituye por la información de la Lista Blanca y la Lista Negra, y otra información pertinente a sus fines establecida en el reglamento del presente decreto legislativo.

Lista Blanca: conformada por equipos habilitados para operar en la red del servicio público móvil de telecomunicaciones los equipos terminales móviles importados legalmente.

Lista Negra: conformada por equipos terminales móviles reportados como perdidos, sustraídos hurtados o robados) e inoperativos; y que, por lo tanto, se encuentran inhabilitados para operar en la red del servicio público móvil de telecomunicaciones. La reincorporación de los equipos terminales móviles a la Lista Blanca implica su retiro o baja de la Lista Negra.

Cabe indicar que, a través del mencionado decreto se derogaron las siguientes normas: (i) Ley N° 28774 y (ii) Decreto Legislativo N° 1217.

Posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 009-2017-IN, publicado en el diario oficial El Peruano el día 30 de marzo de 2017, se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

En República Dominicana, el Sistema de Series Negadas (SSN, ver Art. 2 Res. 137-09) el cual incluye 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 Prestadora de Servicios Públicos de Telefonía Móvil en la cual haya activado el mismo, o ante el INDOTEL, cuando aplique. El referido Sistema de Serie Negadas (SSN) podrá ser consultado en cualquier momento y de manera inmediata por el INDOTEL y las Autoridades de Seguridad Nacional. Igualmente podrá ser consultado por las Prestadoras de Servicios Públicos de Telefonía Móvil, sus representantes, revendedores, distribuidores o cualquier persona autorizada. En el mes de febrero de 2017, en el Portal Web de nuestra institución, existe una aplicación de consulta de IMEI's que hayan sido reportados y el mismo dispone de herramientas para detectar si el equipo fue robado o extraviado fuera del país, detallando las especificaciones técnicas del aparato a consultar.

En Venezuela, se ha establecido la 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.





# Sección VI

Supervisión del Marco Normativo de Protección a Usuarios





En esta sección se brinda información sobre la normativa que establece la facultad de supervisión, indicadores de calidad de los servicios de telecomunicaciones, la forma en que se desagregan las materias a supervisar, los mecanismos de supervisión implementados y la forma de comunicación de resultados a los usuarios, entre otros. Asimismo, se hacer referencia a las sanciones impuestas.

#### 1. Supervisión del marco normativo de protección a usuarios y sanciones impuestas

Se ha podido observar que la supervisión del marco normativo de protección a usuarios se realiza a través indicadores que deben reportar las empresas operadoras. Asimismo, son pocos los países que brindan información respecto a las sanciones impuestas por incumplimientos del marco normativo de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

#### Cuadro N° 18

| País      | Marco Legal  | Indicadores / Materias / Mecanismos de Supervisión / Forma de Comunicación de Resultados  | Sanciones Impuestas (link a página web o breve detalle) |
|-----------|--|---|---|
| Argentina | Reglamento de Calidad de los Servicios de Tecnologías de la Informacion y las Comunicaciones (Resolución MM 580/2018 del 06/09/2018) | Indicadores relacionados con la Atención al C9 Indicador de Reclamos Técnicos (IRTU) 2. Indicador de Reclamos Comerciales (IRCU) 3. Indicador de Reiteración de Reclamos (IRR) 4. Indicador de Respuesta del Operador para Atención al Usuario (IROAU) 5. Indicador de Reclamos sobre Cuentas Prepagas (IRCP) 6. Indicador de Reclamos de Facturación (IRF) | No especifica   |





|         |  | 7. Indicador de Reclamos sobre Saldos de Cuentas Prepagas (IRSCP)     8. Indicador de Demora en la Operatividad del Servicio Solicitado (IDOSS)   |               |
|---------|--|---|---------------|
|         |  | Indicadores relacionados con la Operatividad de la Red  1. Indicador de Disponibilidad (ID)  2. Indicador de Accesibilidad al Servicio (IAS)  3. Indicador de Retenibilidad del Servicio de Voz (IRTSV)  4. Indicadores IAS de Voz e IRSTV a nivel de Celda  5. Indicador de Latencia Bidireccional para Servicios Fijos (ILBSF)  6. Indicador de Performance para la Radiodifusión por Suscripción por Vinculo Físico y Radioeléctrico (IPCATV)  7. Indicador de Pérdida de Paquetes para Servicios de Datos en Redes de Acceso Fijas (IPPSDF)  8. Indicador de Velocidad Mínima de Transmisión para Servicios de Datos en Redes de Acceso Fijas (IVMTSDF)  9. Indicador de Ocupación de un Enlace (IOE)  10. Indicador de Calidad de Voz para Redes Móviles (ICV) |               |
| Bolivia | Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (DS 1391)     Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones (DS 25950).     RAR 202/2013 de fecha 24 de abril de 2013     RAR 634/2015 de fecha 29 de mayo de 2015 | 1. El Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, establece en su Artículo 75 denominado Inspecciones, lo siguiente:  "I. La ATT podrá inspeccionar, sin previo aviso, cualquier instalación o equipo del titular de una licencia durante las horas laborales, y con un aviso de por lo menos seis (6) horas para los días no laborales. Estas inspecciones serán ejecutadas por la ATT tomando las previsiones necesarias para evitar daño a la red o la provisión de servicios.  II. Los titulares de licencias deberán mantener en todo momento una copia de su licencia y presentarla a los personeros de la ATT, de ser ésta solicitada. Asimismo, deberán poner a disposición de                           | No especifica |





|        |  | los personeros de la ATT de forma inmediata, toda información y documentación requerida."  2. El Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones, establece las sanciones de Primer Grado (Artículo 16 - Mod. p/D.S. 26401) y las sanciones de Segundo Grado (Artículo 17).  3, Indicadores de medición de calidad respecto a: Tiempos de instalación de servicio (TIS)  |               |
|--------|--|--|---------------|
|        |  | Tiempo de Respuesta de Fallas (TRF)  |               |
|        |  | Tiempo de Respuesta del Operador (TRO) Taza de Llamadas Completadas (TLLC)   |               |
| Brasil | 1. Ley General de Telecomunicaciones (LGT) - Ley nº 9.472, de 16 de julio de 1997. | La creación de Anatel fue considerada um marco normativo, porque hizo una reformulatión em las telecomunicaciones brasileñas, findando el monopolio estatal. Con la Ley General de Teelcomunicaciones fue possible crear toda uma estrutura de otros prestadores de servicios de telecomunicaciones e fue creada la agencia reguladora para superviosionar lo por medio de la creacion de reglamentos y imposición de sanciones (Arts. 173 hasta 182 de LGT).  Todos los reglamentos editados por Anatel son pasibles de sanción caso se verifique el no cumplimiento de algunas de las reglas, como ejemplo de reglamentos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (RGC), aprobado por la Resolución nº 632, de 7 de marzo de 2014; Reglamento de Gestión de Calidade del Servicio de Comunicacional de Multimedia - RGQ-SCM, probado pela Resolución 574, de 28 de octubre de 2011; Reglamento de Gestión de Calidade del Servicio de Pala Resolución 575, de 28 de octubre de 2011; Reglamento de Gestión de Calidade del Servicio de Telefonia Fija | No especifica |





|          |  | - RGQ-STFC, probado pela Resolución 605, de 26 de diciembre de 2012.  |  |
|----------|--|---|--|
| Chile    | No especifica  | No especifica   | No especifica  |
| Colombia | - En cuanto a las condiciones de calidad en los servicios de telecomunicaciones, la Ley 1341 (por la cual se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones) establece que la Autoridad de Vigilancia y Control es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.  - Actualmente las condiciones regulatorias de calidad aplicables a los diferentes servicios se encuentran contenidas en la Resolución CRC 3067 de 2011 (puede consultarse una versión actualizada que incluy e las modificaciones que se han realizado posteriormente, aquí: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/Normatividad/Norma s_Actualizadas/Res_3067_Act_4807_15.pdf).  - Para calidad en los servicios de televisión, se tiene la Resolución 4735 de 2015 - https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00004735.pdf  - Teniendo en cuenta que la CRC no ostenta facultades de Vigilancia y Control, no es posible hacer referencia a los mecanismos de supervisión y/o las sanciones impuestas. No obstante debe tenerse en cuenta que la metodología de medición y reporte de los indicadores de calidad para los | Voz en redes fijas: (i) Número de daños por cada 100 líneas en servicio, (ii) Tiempo medio de reparación de daños, (iii) Tiempo medio de instalación de nuevas líneas, (iv) Tasa de Llamadas Nacionales entregadas exitosamente a la red de destino, (v) Tasa de Llamadas Internacionales entregadas exitosamente a la red de destino.  Voz en redes móviles: (i) Porcentaje total de llamadas caídas, (ii) Porcentaje de llamadas caídas por handover (handoff), (iii) Porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso para 2G, (iv) Porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso para 3G, (v) Porcentaje de refacturaciones por quejas del usuario sobre los valores totales facturados y sobre el número total de facturas procesadas.  Mensajes de Texto (SMS): (i) Porcentaje de completación de mensajes cortos de texto on-net, (ii) Porcentaje de completación de mensajes cortos de texto off-net, (iii) Tiempo de entrega de extremo a extremo.  Internet en redes fijas: (i) Velocidad de transmisión de datos alcanzada, (ii) Proporción de transmisiones de datos fallidas, (iii) Retardo en un sentido.  Internet en redes móviles: (i) Ping (tiempo de ida y vuelta), (ii) Tasa de datos media FTP.  (iii) Tasa de datos media HTTP, (iv) Disponibilidad de los SGSN, | Para obtener información consultar a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:  http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-554.html |





|            | diferentes servicios se encuentra definida en la Resolución antes mencionada, y en base a ella el Ministerio de TIC adelanta las actividades de Vigilancia y Control, en ejercicio de sus competencias.  - Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tienen la obligación de hacer pública la información de los indicadores de calidad en sus páginas Web. Así mismo, la CRC publica los indicadores de calidad que son reportados por ellos (ver enlace: <a href="https://www.crcom.gov.co/es/pagina/inf-rmate-sobre-la-calidad-en-la-telefon-a-celular">https://www.crcom.gov.co/es/pagina/inf-rmate-sobre-la-calidad-en-la-telefon-a-celular</a> ). | (v) Porcentaje de fallas en activación de contextos PDP, (vi) Porcentaje de contextos PDP caídos.  '- Durante el año 2014 se adelantó un proyecto regulatorio de revisión integral del régimen de calidad en los servicios de telecomunicaciones.  Resolución CRC 4734 de 2015  https://www.crcom.gov.co/recursos_user/Normatividad/Normas_Ac tualizadas/00003067_Act_4734.pdf  - Durante el año 2013 se tuvo un avance en esta materia, incorporando obligaciones de compensación automática en servicios de voz móvil. Ver Resolución CRC 3066 de 2011 en su versión compilada con las modificaciones en  https://www.crcom.gov.co/recursos_user/Normatividad/Normas_Ac tualizadas/Res_3066_11_Act_4625.pdf  Para los servicios de televisión, existe la Resolución CRC 4735 de 2015 |                 |
|------------|--|--|-----------------|
| Costa Rica | Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.  | https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00004735.pdf  La SUTEL cuenta con la potestad de realizar todo tipo de fiscalización del cumplimiento de las obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, estas funciones están establecidas en el artículo 60 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593. Asimismo el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios en su artículo 18 establece la potestad de SUTEL de realizar sus propias verificaciones de las condiciones de calidad con que los operadores y proveedores brindan sus servicios y en el artículo 140 de dicho reglamento se establece como infracción la obstaculización de los procesos de fiscalización de SUTEL.                        | Sin información |





|         |   | T   | 1                                |
|---------|---|---|----------------------------------|
|         |   | La información de los procesos de verificación de la calidad de los |                                  |
|         |   | servicios puede accederse con el siguiente vínculo:                 |                                  |
|         |   | http://mapas.sutel.go.cr/ y en lo relativo a la realización de      |                                  |
|         |   | encuestas de percepción de la calidad de los servicios sus          |                                  |
|         |   | respectivos informes pueden obtenerse del siguiente vínculo:        |                                  |
|         |   | https://sutel.go.cr/noticias/comunicados-de-prensa/resultados-      |                                  |
|         |   | encuesta-de-percepcion-y-grado-de-satisfaccion-de-la                |                                  |
| Cuba    | - La normativa que define las funciones del Ministerio de       | No especifica   | No especifica                    |
|         | Comunicaciones (MINCOM), es el Acuerdo 7380/2013 del            |   |                                  |
|         | Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, fue sustituido por   |   |                                  |
|         | el Acuerdo 8151/17 del Comité Ejecutivo del Consejo de          |   |                                  |
|         | Ministros, el cual establece la facultad para supervisar el     |   |                                  |
|         | marco normativo vigente de las telecomunicaciones.              |   |                                  |
|         | - Existen normativas de calidad específicas para los diferentes |   |                                  |
|         | servicios, por ejemplo:   |   |                                  |
|         | (i) Decreto 321/2013 (Concesión a ETECSA),                      |   |                                  |
|         | (ii) Resolución 121/2007 (Indicadores de Telecomunicaciones     |   |                                  |
|         | de ETECSA),se sustituy e por la Resolución 186/2017             |   |                                  |
|         | (iii) Resolución 165/2012 (Indicadores de Calidad de            |   |                                  |
|         | Transmisión de Datos)   |   |                                  |
|         | (iv) Resolución 175/2013 (Indicadores de Calidad del Servicio   |   |                                  |
|         | de Radiodifusión), se sustituye por la Resolución 186/2017.     |   |                                  |
| Ecuador | - La Ley Orgánica de Telecomunicaciones                         | - Las normas técnicas y títulos habilitantes de los servicios de    | Ver en Página web de la ARCOTEL: |
|         | - Normas Técnicas que establecen parámetros de calidad:         | telecomunicaciones establecen indicadores de calidad, que           | www.arcotel.gob.ec               |
|         | (i) Telefonía Fija: Resolución TEL-043-01-CONATEL-2014 de       | involucran aspectos como: atención en el servicio y trato al        |                                  |
|         | 10 de enero de 2014   | abonado/cliente-usuario, facturación, tiempo de: reparaciones,      |                                  |
|         | (ii) Servicio Móvil Avanzado (SMA): Resolución TEL-042-01-      | averías y demás aspectos relacionados con la prestación del         |                                  |
|         | CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014                             | servicio, al igual que aspectos técnicos como cobertura del         |                                  |
|         | (iii) Servicios de Valor Agregado (SVA): Resolución 216-09-     | servicio, tiempo promedio de establecimiento de llamadas, tiempo    |                                  |
|         | CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009                             | promedio de entrega de mensajes, entre otros.                       |                                  |
|         | (iv) Servicios Portadores: Resolución 282-11-CONATEL-2002       | - La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones      |                                  |





|             | de 22 de mayo de 2002 (v) Servicios de Telecomunicaciones Finales por Satélite: Resolución 168-08-CONATEL-2010 de 7 de mayo de 2010 (vi) Servicios de Audio y Video por Suscripción: Resolución RTV-599-21-CONATEL-2012 de 12 de septiembre de 2012 mediante el cual reformó el Reglamento de Audio y Video por Suscripción. | tiene la competencia para ejercer el control en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico vigente y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes. Los parámetros de calidad son verificados y en caso no cumplan con el valor objetivo determinado en la normativa correspondiente, la ARCOTEL tiene la facultad de iniciar un procedimiento administrativo sancionador.  - La ARCOTEL comunica los resultados obtenidos en sus acciones de control para verificar la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones a través de su página web. |  |
|-------------|--|--|--|
| El Salvador | Modificación a la LT por medio del decreto legislativo No. 787   | Modif. a la LT Art1. La SIGETen el ejercicio de sus funciones deberá recabar de los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones, la información técnica que resulte necesaria para verificar el cumplimiento de la ley, sus reglamentos y de las normas que resulten aplicables.  La SIGET deberá realizar por sí, o por medio de los peritos o auditores autorizados y designados para ello, y supervisados por personal de la SIGET, las inspecciones que considere necesarias con el fin de comprobar la veracidad de la información aportada, en la medida que resulte necesario para el ejercicio de sus funciones".  | Se encuentra en fase de creación reglamentación relacionada. |
| España      | <ul> <li>- Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.</li> <li>Artículo 50.</li> <li>- Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.</li> </ul>                              | Por Orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital se podrán fijar requisitos mínimos de calidad de servicio que, en su caso, se exijan a los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas, con objeto de evitar la degradación del servicio y la obstaculización o ralentización del tráfico en las redes, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan mediante real decreto.  | No especifica  |





|           |  | Asimismo, se podrán establecer los parámetros de calidad que habrán de cuantificarse, así como los posibles mecanismos de certificación de la calidad, al objeto de garantizar que los usuarios finales, incluidos los usuarios finales con discapacidad, tengan acceso a una información completa, comparable, fiable y de fácil consulta. En el anexo I de la Orden IET/1090/2014 se establecen los parámetros que los operadores de comunicaciones electrónicas que cumplan determinadas condiciones están obligados a medir y a publicar en su página web con carácter trimestral. Información en la página web: <a href="http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx">http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx</a> |   |
|-----------|--|--|---|
| Guatemala | No se cuenta con normativa específica sobre este tema.   | No especifica  | No especifica   |
| Honduras  | Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones,     Acuerdo N° 89/97. Publicado el 02.08.1997 y su modificatoria (Acuerdo N° 141-2002, publicado el 26.12.2002).     NR004/02 que establece el procedimiento interno en que se debe formular la denuncia,     Ley de Procedimiento Administrativo | - Se cuenta con información estadística formulada por la unidad de acceso universal adscrita a CONATEL.  - Asimismo, se evalúa el reporte de llamadas sobre denuncias que gestiona la unidad de portabilidad numérica de CONATEL y el Centro de Atención al Ciudadano.  - Actualmente, el departamento de Fiscalización no efectúa supervisiones dado el número de denuncias que interponen los usuarios, las cuales no llegan a esta instancia.  - El Anteproyecto de Reglamento de Protección al Usuario, contemplará los mecanismos de supervisión, las sanciones económicas, así como la muestra de resultados sobre denuncias del público en general (mediante el portal de protección al usuario que se encuentra elaborado en estado VETA, listo para ser oficializado en la web de CONATEL).                                   | - No se ha registrado ninguna sanción económica por concepto de denuncia del usuario. |





| Italia    | - Código de las Comunicaciones Electrónicas (Art. 53 y Art. | Se ha fijado un paquete de directivas referidas a la Calidad y las | http://www.agcom.it/documents/10179/1260250/De  |
|-----------|---|--|---|
| Italia    | 72), sobre Servicio Universal y Calidad del Servicio.       | Cartas de Servicios, de acuerdo con lo establecido en el Art. 72   | libera+120-14-CONS/bfd01749-366a-4581-9cd5-     |
|           | 72), Sobie Servicio Offiversal y Calidad del Servicio.      |  |   |
|           |   | del Código de Comunicaciones Electrónicas. Sobre el particular,    | 7d812215fa61?version=1.2                        |
|           |   | se obliga a los proveedores de servicios de comunicaciones         | http://www.agcom.it/documents/10179/540195/Deli |
|           |   | electrónicas a publicar información adecuada, comparable y         | bera+36-14-CONS/96bbbbf2-cba6-4125-84b0-        |
|           |   | actualizada sobre la calidad de los servicios que ofrecen. De esta | <u>c6ade1331963?version=1.0</u>                 |
|           |   | manera, los usuarios finales cuentan con una herramienta           | http://www.agcom.it/documents/10179/540017/Deli |
|           |   | adecuada para comprobar y comparar las diferentes ofertas          | bera+231-13-CONS/f5ce4c4a-7ff8-4c2d-83cb-       |
|           |   | disponibles en el mercado.   | dcf754ea31e3?version=1.0                        |
|           |   |  | http://www.agcom.it/documents/10179/540017/Deli |
|           |   |  | bera+230-13-C ON S/0c57f313-2b94-466e-be34-     |
|           |   |  | 36917ada8f4e?version=1.0                        |
|           |   |  | http://www.agcom.it/documents/10179/540017/Deli |
|           |   |  | bera+229-13-C ONS/c96bd72b-951a-45ff-9c2c-      |
|           |   |  | b70924ee3b33?version=1.0                        |
|           |   |  | http://www.agcom.it/documents/10179/540017/Deli |
|           |   |  | bera+228-13-CONS/e71da7ff-395d-494a-b12b-       |
|           |   |  | 7813b4c40448?version=1.0                        |
| México    | 1. Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local   | En el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Móvil se    | No especifica                                   |
| IVICATOO  | Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación en   | establecen una serie de indicadores, cuya metodología de           | 110 especifica                                  |
|           | agosto de 2011.   |  |   |
|           | 1 0   | medición contribuye a que el servicio local móvil se preste en     |   |
|           | 2. Metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental   | mejores condiciones de calidad en todo el territorio nacional, en  |   |
|           | de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario | beneficio de los usuarios.   |   |
|           | Oficial de la Federación el 27 de junio de 2012.            |  |   |
| Nicaragua | Sin información   | Sin información  | Sin información                                 |
|           |   |  |   |
|           |   |  |   |
|           |   |  |   |





| Panamá   | Ley No.26 de 29 de enero de 1996, Por la cual se crea el Ente | Por la cual se creó el Ente Regulador de los Servicios Públicos,       | No especifica |
|----------|---|--|---------------|
|          | Regulador de los Servicios Públicos.                          | como organismo autónomo del Estado, con personería jurídica y          | ·             |
|          | · ·   | patrimonio propio, el cual tiene a su cargo el control y fiscalización |               |
|          |   | de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable,           |               |
|          |   | alcantarillado sanitario, telecomunicaciones y electricidad.           |               |
|          |   | Existen normativas en materia de telecomunicaciones que dictan         |               |
|          |   | disposiciones para la fiscalización de la calidad de los servicios de  |               |
|          |   | telecomunicaciones, las cuales mencionamos a continuación:             |               |
|          |   | - Resolución JD-2802 de 11 de junio de 2001, por medio de la           |               |
|          |   | cual se adoptan las normas que regirán la prestación de los            |               |
|          |   | servicios básicos de telecomunicaciones, a partir del 2 de enero de    |               |
|          |   | 2003 y se adoptan otras medidas.                                       |               |
|          |   | - Resolución AN No.950-Telco de 15 de junio de 2007, por medio         |               |
|          |   | de la cual se adoptan directrices para actualizar la metodología       |               |
|          |   | utilizada en la medición de las metas de calidad del Servicio de       |               |
|          |   | Telefonía Móvil Celular, desarrolladas en los respectivos contratos    |               |
|          |   | de concesión.  |               |
|          |   | - Resolución AN No.11370-Telco de 26 de junio de 2017, por la          |               |
|          |   | cual la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos modifica las      |               |
|          |   | Normas para la Prestación del Servicio Internet para Uso Público       |               |
|          |   | (No. 211), adoptadas a través de la Resolución AN No. 10130-           |               |
|          |   | Telco de 5 de julio de 2016, y expide el Reglamento para el control    |               |
|          |   | y fiscalización del cumplimiento de las metas de calidad del           |               |
|          |   | Servicio Internet para Uso Público (No. 211), vista la Consulta        |               |
|          |   | Pública No.001-17  |               |
| Paraguay | Ley 642/95 de Telecomunicaciones                              | No especifica  | No especifica |
|          |   |  |               |
|          |   |  |               |
|          |   |  |               |





| Perú     | Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones            | ELOSIPTEL se encarga, entre otros, de verificar el cumplimiento   | - Multas impuestas:                                |
|----------|---|---|--|
|          | (D.S. N° 013-93-TCC)  | de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio    | http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormG     |
|          | 2. Reglamento General del OSIPTEL (D.S. Nº 008-2001-            | OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo   | eneral/supervision/wfrm_multas.aspx                |
|          | PCM).   | de las entidades supervisadas.                                    | - Medidas correctivas                              |
|          | 3. Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley        | Asimismo, el OSIPTEL está facultado para calificar infracciones e | http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormG     |
|          | de Telecomunicaciones (D.S. N° 020-2007-MTC).                   | imponer sanciones y/o medidas correctivas, según corresponda, a   | eneral/supervision/wfrm_medidas.aspx               |
|          | 4. Texto Único de Procedimientos Administrativos del            | las empresas operadoras y demás empresas o personas que           | - Acciones de supervisión                          |
|          | OSIPTEL-TUPA (D.S. N° 017-2009-PCM.                             | realizan actividades sujetas a su competencia, por el             | http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormG     |
|          | 5. Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión      | incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o      | eneral/supervision/wfrm_procedimientos.aspx        |
|          | Privada en los Servicios Públicos, Ley 27332.                   | técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los         | - Registro de sanciones                            |
|          | 6. Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del          | concesionarios en los respectivos contratos de concesión. En ese  | http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormG     |
|          | OSIPTEL, Ley 27336.   | sentido, monitorea, a través de supervisiones y acciones de       | eneral/Plantillas/wfrm_Plantilla_Informacion_Prime |
|          | 7. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444.     | fiscalización, el cumplimiento de la normativa de protección al   | rNivel.aspx?CC=637&CS=1529&RI=titulo_supervis      |
|          | 8. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones,       | usuario.  | iones.jpg&NN=1                                     |
|          | aprobado mediante Resolución N° 087 –2013-CD/OSIPTEL.           | Indicadores   |  |
|          | 9. Tex to Único Ordenado del Reglamento de Información          | Se encuentran contenidos principalmente en:                       |  |
|          | Confidencial del OSIPTEL, aprobado mediante Resolución N°       | 1. Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de     |  |
|          | 178-2012-CD/OSIPTEL.  | Telecomunicaciones (Resolución Nº 123-2014-CD/OSIPTEL)            |  |
|          | 10. Reglamento General de Supervisión, aprobado mediante        | 2. Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios por parte de las  |  |
|          | Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL.         | Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios    |  |
|          | Estas normas son utilizadas con sus correspondientes            | Públicos Móviles (Resolución Nº 127-2013-CD/OSIPTEL de fecha      |  |
|          | modificatorias.   | 05.09.2013).  |  |
| Portugal | Calidad del servicio del servicio universal de                  | Indicadores   | No especifica                                      |
|          | comunicaciones electrónicas - Decisión acerca de las            | Los contratos que firma el Estado y las empresas que prestan el   |  |
|          | condiciones y especificaciones de cada una de las               | servicio universal de telecomunicaciones, incorporan parámetros   |  |
|          | prestaciones que constituyen el servicio universal en el ámbito | de calidad de servicio y niveles de rendimiento, que son          |  |
|          | del proceso de designación del proveedor del servicio           | determinados por ICP-ANACOM (determinación del 7 de febrero       |  |
|          | universal de comunicaciones electrónicas (deliberación de 7     | de 2012, en su versión modificada por las resoluciones de fecha   |  |
|          | de febrero de 2012, modificada por las deliberaciones de 23     | 23 de marzo, 05 de julio 2012, 19 de agosto de 2013 y 30 de       |  |
|          | de marzo, 5 de julio de 2012, 19 de agosto de 2013 e de 30      | enero 2014).  |  |
|          | de janeiro de 2014), a cual está vertida nos contratos firmados | - Respecto al directorio e información general, se miden los      |  |





entre el Estado y los proveedores del Servicio Universal 2. Reglamento de Cualidad de Servicio: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509 3. La Ley de Comunicaciones Electrónicas (Ley N ° 5/2004 del 10 de febrero de 2004 y sus modificatorias1/) (cfr. Art. 5.º/1/c) e n.º4).

4. Estatutos da ANACOM (aprobados por el Decreto-Ley  $\rm n.^{\circ}$  39/2015, de 16 de marzo, que revocó o Decreto-Ley  $\rm n.^{\circ}$  309/2001, de 7 de diciembre).

tiempos de respuesta para los servicios de información (objetivo:  $2.5 \ {\rm segundos}$ ) y el % de llamadas contestadas antes de  $20 \ {\rm segundos}$  por operadores humanos o por los sistemas de respuesta equivalentes (objetivo: 95%)

Asimismo, se mide, entre otros, el tiempo de suministro de la conexión inicial: retraso en instalaciones, tasa de fallos por línea de acceso, tiempo para reparar fallas, averías u otros defectos, llamadas fallidas (nacionales e internacionales), tiempo de establecimiento de llamada y quejas sobre inexactitudes en las facturas.

Asimismo, se mide el % de días completos durante los cuales los teléfonos públicos existentes se encontraron en servicio. Forma de comunicación de resultados

Se ha establecido un Formulario (informe de las mediciones de los parámetros de calidad de servicio), que las empresas deben remitir a ICP-ANACOM, finalizando cada trimestre, antes del último día hábil del mes siguiente. Asimismo, los operadores deben informar a los consumidores, con una periodicidad anual, en su sitio web, sobre los niveles de rendimiento registrados.

- El Reglamento de Calidad que se aplica para la telefónica fija y pública, establece parámetros de calidad del servicio para el segmento residencial y no residencial, entre los cuales destacan: la tasa de fallos y el tiempo de reparación de fallos. Las empresas deben reportar estos indicadores trimestralmente a ANACOM. Las empresas también están obligadas a poner a disposición de los usuarios antes de celebrar cualquier contrato, información clara, comparable y oportuna sobre la calidad del servicio prestado (Artículo 7).

Sanciones impuestas en 2014





|                         |  | Del total de los procesos de infracción instaurados que estuvieran pendientes en 2014 (1271 procesos), han sido decididos 360. En 228 procesos han sido aplicadas sanciones pecuniarias, sanciones accesorias, o ha sido declarada la pérdida de los equipos (entre estos procesos ha sido aplicada sanción pecuniaria en 115 procesos), en 26 procesos han sido aplicadas condena de amonestación, en 80 procesos los acusados han sido absueltos, y 26 procesos han sido integrados en otros para decisión final. |   |
|-------------------------|--|---|---|
| Puerto Rico             | Sin información  | Sin información   | Sin información                                 |
| República<br>Dominicana | No contamos con regulación al respecto. En la actualidad el INDOTEL se encuentra el trabajando en la elaboración del Reglamento de Calidad de Servicios.   | No especifica   | No especifica                                   |
| Uruguay                 | En vías de elaboración de normativa referida al tema.  | No especifica   | Se ha dado puntualmente vía Resolución de Ursec |
| Venezuela               | Providencia Administrativa N°. 430. "Parámetros de Calidad de Servicio para los Servicios de Telefonía Fija Local, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional y Telefonía Móvil. Publicada en Gaceta Oficial N° 37.968, de fecha 28 de junio de 2004. | Accesibilidad al Servicio.     Retenibilidad del Servicio.     Calidad de funcionamiento de la red.     Accesibilidad de Servicio mediante operadora u operador humano.     Efectividad de la facturación.  | No especifica                                   |

Notas: (\*) Argentina, Colombia y Paraguay remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Argentina, se han establecido los siguientes indicadores relacionados con la Atención al C9 Indicador de Reclamos Técnicos (IRTU)

- 2. Indicador de Reclamos Comerciales (IRCU)
- 3. Indicador de Reiteración de Reclamos (IRR)
- 4. Indicador de Respuesta del Operador para Atención al Usuario (IROAU)
- 5. Indicador de Reclamos sobre Cuentas Prepagas (IRCP)





- 6. Indicador de Reclamos de Facturación (IRF)
- 7. Indicador de Reclamos sobre Saldos de Cuentas Prepagas (IRSCP)
- 8. Indicador de Demora en la Operatividad del Servicio Solicitado (IDOSS)

Indicadores relacionados con la Operatividad de la Red

- 1. Indicador de Disponibilidad (ID)
- 2. Indicador de Accesibilidad al Servicio (IAS)
- 3. Indicador de Retenibilidad del Servicio de Voz (IRTSV)
- 4. Indicadores IAS de Voz e IRSTV a nivel de Celda
- 5. Indicador de Latencia Bidireccional para Servicios Fijos (ILBSF)
- 6. Indicador de Performance para la Radiodifusión por Suscripción por Vinculo Físico y Radioeléctrico (IPCATV)
- 7. Indicador de Pérdida de Paquetes para Servicios de Datos en Redes de Acceso Fijas (IPPSDF)
- 8. Indicador de Velocidad Mínima de Transmisión para Servicios de Datos en Redes de Acceso Fijas (IVMTSDF)
- 9. Indicador de Ocupación de un Enlace (IOE)
- 10. Indicador de Calidad de Voz para Redes Móviles (ICV)

En Bolivia, el Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, establece en su Artículo 75 denominado Inspecciones, lo siguiente:

"I. La ATT podrá inspeccionar, sin previo aviso, cualquier instalación o equipo del titular de una licencia durante las horas laborales, y con un aviso de por lo menos seis (6) horas para los días no laborales. Estas inspecciones serán ejecutadas por la ATT tomando las previsiones necesarias para evitar daño a la red o la provisión de servicios.

II. Los titulares de licencias deberán mantener en todo momento una copia de su licencia y presentarla a los personeros de la ATT, de ser ésta solicitada. Asimismo, deberán poner a disposición de los personeros de la ATT de forma inmediata, toda información y documentación requerida."

En Colombia, Los indicadores de Calidad están definidos en la Resolución CRC 5050 de 2016: https://normograma.info/crc/docs/resolucion\_crc\_5050\_2016.htm#SECCI% C3% 93N% 205.1.3 INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Para redes de acceso móviles de segunda generación o 2G (GRAN, GERAN):

- 5.1.3.1.1. Porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso para 2G.
- 5.1.3.1.2. Porcentaje total de llamadas caídas en 2G.

Para redes de acceso móviles de tercera generación o 3G (UTRAN):

- 5.1.3.1.3. Porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso para 3G.
- 5.1.3.1.4. Porcentaje total de llamadas caídas en 3G.





Los procedimientos para medición y cálculo, y los valores objetivo para los indicadores asociados al servicio de voz provisto a través de redes móviles, están consignados en la Parte 1 del ANEXO 5.1-A del TÍTULO DE ANEXOS. Para la verificación del cumplimento de indicadores en las diferentes tecnologías, deberá darse aplicación a la metodología contenida en dicho anexo para incentivar la migración tecnológica hacia redes 3G y 4G.

PARÁGRAFO. Los PRSTM que brindan servicio a través de acuerdos de Roaming Automático Nacional (RAN) y los Operadores Móviles Virtuales no tendrán la obligación de medir y reportar los indicadores de que trata el presente artículo para las comunicaciones que se cursen bajo alguna de estas modalidades.

INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE MENSAJÉS DE TEXTO (SMS).

5.1.3.2.1. Porcentaje de completación de mensajes cortos de texto on-net.

5.1.3.2.2. Porcentaje de completación de mensajes cortos de texto off-net.

Los procedimientos para medición y cálculo, y los valores objetivo para los indicadores asociados al servicio de SMS provisto a través de redes móviles, están consignados en la Parte 2 del ANEXO 5.1-A del TÍTULO DE ANEXOS.

PARÁGRAFO 1. Los Operadores Móviles Virtuales sólo tendrán la obligación de medir y reportar los indicadores de que trata el presente artículo cuando utilicen SMSC (Short Message Service Center) propios en la prestación del servicio de mensajes cortos de texto, y siempre que para los SMS on-net el SMSC del OMV sea el encargado de realizar la entrega de los SMS al usuario final, y para los SMS off-net cuente con interconexión directa con otro PRSTM.

PARÁGRAFO 2. Los PRSTM que brindan servicio a través de acuerdos de Roaming Automático Nacional (RAN) no tendrán la obligación de medir y reportar los indicadores de que trata el presente artículo para las comunicaciones que se cursen bajo dicha modalidad.

PARÁGRAFO 3. Cuando los Operadores Móviles Virtuales y los PRSTM que brindan servicio a través de acuerdos de Roaming Automático Nacional (RAN), no tengan la obligación de medir y reportar los indicadores de que trata el presente artículo para las comunicaciones que se cursen bajo dichas modalidades -es decir OMV y/o RAN, la medición y reporte deberá ser realizada por el PRSTM que ostente la titularidad sobre la infraestructura.

INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES. < Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente: > Los PRSTM deberán medir y reportar los siguientes indicadores de calidad para el servicio de acceso a Internet.

Indicadores basados en mediciones de gestores de desempeño de red de acceso:

5.1.3.3.1. Porcentaie de intentos de comunicación no exitosos en la red de acceso para 4G.

5.1.3.3.2. Tasa de perdida anormal de portadoras de radio para 4G.

Indicadores basados en mediciones externas:

5.1.3.3.3. Ping (tiempo de ida y vuelta).

5.1.3.3.4. Tasa de datos media FTP.

5.1.3.3.5. Tasa de datos media HTTP.

Los PRSTM que brindan servicio a través de acuerdos de Roaming Automático Nacional (RAN) y los proveedores que presten el servicio de datos como Operador Móvil Virtual no tendrán la obligación de medir y reportar los indicadores basados en mediciones externas, mientras que no tengan elementos propios de la red de acceso que les permitan ofrecer servicios de datos en la tecnología 3G.





Los PRSTM que brindan servicio a través de acuerdos de Roaming Automático Nacional (RAN) y los Operadores Móviles Virtuales sólo tendrán la obligación de medir y reportar los indicadores basados en mediciones de gestores de desempeño cuando utilicen SGSN (Serving GPRS Support Node), MME (Mobility Management Entity) o S-GW (Serving Gateway) propios en la prestación del servicio de datos.

En Cuba, existen normativas de calidad específicas para los diferentes servicios, por ejemplo:

- (i) Decreto 321/2013 (Concesión a ETECSA),
- (ii) Resolución 121/2007 (Indicadores de Telecomunicaciones de ETECSA), se sustituy e por la Resolución 186/2017
- (iii) Resolución 165/2012 (Indicadores de Calidad de Transmisión de Datos)
- (iv) Resolución 175/2013 (Indicadores de Calidad del Servicio de Radiodifusión), se sustituye por la Resolución 186/2017.

En Ecuador, la SUPERTEL es el Organismo Técnico de Control de las Telecomunicaciones que ejecuta las acciones de control de los servicios de telecomunicaciones para que estos sean prestados con calidad. Los parámetros de calidad son verificados y en caso no cumplan con el valor objetivo determinado en la normativa correspondiente, la SUPERTEL tiene la facultad de iniciar un proceso administrativo sancionador. La SUPERTEL comunica los resultados obtenidos en sus acciones de control para verificar la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones a través de su página web.

En Honduras, se evalúa el reporte de llamadas sobre denuncias que gestiona la unidad de portabilidad numérica de CONATEL y el Centro de Atención al Ciudadano. Actualmente, el departamento de Fiscalización no efectúa supervisiones dado el número de denuncias que interponen los usuarios, las cuales no llegan a esta instancia. El Anteproyecto de Reglamento de Protección al Usuario, contemplará los mecanismos de supervisión, las sanciones económicas, así como la muestra de resultados sobre denuncias del público en general (mediante el portal de protección al usuario que se encuentra elaborado en estado VETA, listo para ser oficializado en la web de CONATEL).

En México, el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Móvil se establecen los siguientes indicadores de calidad:

#### Telefonía

Proporción de intentos de llamada fallidos. Estimación del grado de no-accesibilidad al servicio, con base en la determinación del porcentaje de los intentos de llamada no completados. Se considerará fallido aquel intento para el que, después de 20 segundos de haber sido pulsada la tecla SEND, no se establezca la conexión.

Proporción de llamadas interrumpidas. Estimación del grado de retención de las llamadas, con base en la determinación del porcentaje de llamadas que son interrumpidas por causas distintas a la terminación intencional del usuario.

Tiempo de establecimiento de llamada. Tiempo promedio medido desde el envío de la marcación (acción del comando SEND) hasta el establecimiento de la conexión. Calidad de audio. Calificación de la calidad extremo-a-extremo en la transmisión de voz en una llamada completada.

#### SMS

Proporción de SMS fallidos. Estimación del grado de no-accesibilidad del servicio, con base en la determinación del porcentaje de intentos de envío de mensajes sin éxito.





Tiempo de entrega del mensaje. Estimación del retardo en la entrega de un mensaje corto, con base en la determinación del tiempo promedio extremo-a-extremo medido desde el envío del mensaje corto hasta la recepción del mismo por el destinatario.

Integridad del mensaje. Proporción de mensajes recibidos con una validación positiva en el conteo del número de caracteres.

#### Acceso a Internet

Proporción de sesiones fallidas de FTP. Estimación del grado de no-accesibilidad del servicio, con base en la determinación del porcentaje de sesiones de FTP que no son iniciadas exitosamente.

Proporción de sesiones interrumpidas de FTP. Estimación del grado de retención del servicio, con base en la determinación del porcentaje de sesiones de FTP incompletas que fueron iniciadas exitosamente.

Tiempo de establecimiento del servicio IP para FTP. Es el tiempo promedio para establecer una conexión TCP/IP al servidor, desde que se envía la petición de acceso al servicio IP, hasta que se logra el acceso exitoso a dicho servicio.

Velocidad de datos promedio de descarga FTP. Estimación del rendimiento en la transmisión de datos (velocidad) mediante la medición del tiempo de descarga de un archivo determinado empleando FTP.

Las mediciones de los indicadores se hacen conforme a lo establecido en la Metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de junio de 2012. Asimismo, los resultados de las mediciones se publican en la página de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones. <a href="http://www.ift.org.mx/usuarios/medicion-de-la-calidad-del-servicio-local-movil">http://www.ift.org.mx/usuarios/medicion-de-la-calidad-del-servicio-local-movil</a>

En Panamá, Por la cual se creó el Ente Regulador de los Servicios Públicos, como organismo autónomo del Estado, con personería jurídica y patrimonio propio, el cual tiene a su cargo el control y fiscalización de los servicios públicos de abastecimiento de aqua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones y electricidad.

Existen normativas en materia de telecomunicaciones que dictan disposiciones para la fiscalización de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, las cuales mencionamos a continuación:

- Resolución JD-2802 de 11 de junio de 2001, por medio de la cual se adoptan las normas que regirán la prestación de los servicios básicos de telecomunicaciones, a partir del 2 de enero de 2003 y se adoptan otras medidas.
- Resolución AN No.950-Telco de 15 de junio de 2007, por medio de la cual se adoptan directrices para actualizar la metodología utilizada en la medición de las metas de calidad del Servicio de Telefonía Móvil Celular, desarrolladas en los respectivos contratos de concesión.
- Resolución AN No.11370-Telco de 26 de junio de 2017, por la cual la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos modifica las Normas para la Prestación del Servicio Internet para Uso Público (No. 211), adoptadas a través de la Resolución AN No. 10130-Telco de 5 de julio de 2016, y expide el Reglamento para el control y fiscalización del cumplimiento de las metas de calidad del Servicio Internet para Uso Público (No. 211), vista la Consulta Pública No.001-17

En Perú, los indicadores, se encuentran contenidos principalmente en:

- 1. Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución Nº 123-2014-CD/OSIPTEL), y,
- 2. Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles (Resolución Nº 127-2013-CD/OSIPTEL de fecha 05.09.2013).





En Portugal, respecto al directorio e información general, se miden los tiempos de respuesta para los servicios de información (objetivo: 2.5 segundos) y el % de llamadas contestadas antes de 20 segundos por operadores humanos o por los sistemas de respuesta equivalentes (objetivo: 95%).

Asimismo, se mide, entre otros, el tiempo de suministro de la conexión inicial: retraso en instalaciones, tasa de fallos por línea de acceso, tiempo para reparar fallas, averías u otros defectos, llamadas fallidas (nacionales), tiempo de establecimiento de llamada y quejas sobre inexactitudes en las facturas.

Asimismo, se mide el % de días completos durante los cuales los teléfonos públicos existentes se encontraron en servicio.

Con respecto a la forma de comunicación de resultados, se ha establecido un Formulario (informe de las mediciones de los parámetros de calidad de servicio), que las empresas deben remitir a ICP-ANACOM, finalizando cada trimestre, antes del último día hábil del mes siguiente. Asimismo, los operadores deben informar a los consumidores, con una periodicidad anual, en su sitio web, sobre los niveles de rendimiento registrados.

Cabe indicar que el Reglamento de Calidad que se aplica para la telefónica fija y pública, establece parámetros de calidad del servicio para el segmento residencial, entre los cuales destacan: la tasa de fallos y el tiempo de reparación de fallos. Las empresas deben reportar estos indicadores trimestralmente a ANACOM. Las empresas también están obligadas a poner a disposición de los usuarios antes de celebrar cualquier contrato, información clara, comparable y oportuna sobre la calidad del servicio prestado (Artículo 7).

#### Paraguay

Reglamento de Calidad de Servicio de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 1280/2018

Los Arts. 16 y 17 dispone las facultades de supervisión de la CONATEL para: 1) acceder a registros fuentes que sustentan los reportes de calidad de servicio; y 2) realizar mediciones de campo de los diferentes servicios de telecomunicaciones.

El Art. 21 establece que la CONATEL puede realizar mediciones de campo y verificar con los reportes de calidad presentados por los prestadores, y que en caso de discrepancias se deberán realizar pruebas de campo conjuntas.

El Art. 23 dispone la publicación de los resultados de las mediciones de calidad de los diferentes indicadores para conocimiento del público en general.





# Tema VII

Acercamiento al Usuario: Actividades y Proyectos





En esta sección se brinda información sobre el desarrollo de estudios (cualitativos o cuantitativos) que consideren la opinión de los usuarios, referidos a sus expectativas, necesidades y satisfacción con los servicios de telecomunicaciones, las políticas de acercamiento al usuario que desarrollan las instituciones, entre otras para: (i) brindar información; (ii) llevar a cabo cursos de capacitación, (iii) trabajar con asociaciones de usuarios y/o consumidores, así como respecto a (iv) las actividades específicas para brindar información a los usuarios.

Asimismo, se presentan los principales temas que han sido abordados por los países, con relación a actividades o proyectos de responsabilidad social ylos aplicativos (sistemas informáticos disponibles en página web) desarrollados por las instituciones, con la finalidad de brindar información a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Cabe precisar que, se ha incorporado un campo adicional denominado "*Metodología Aplicada*", a través de la cual se consignará el método que viene empleando cada país para el desarrollo de estudios de las necesidades y satisfacciones por parte de los usuarios frente a los servicios públicos de telecomunicaciones.

1. Estudios referidos a las expectativas, necesidades y/o medición de la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios de telecomunicaciones

Algunos países llevan a cabo estudios sobre las necesidades, expectativas y/o medición de la satisfacción de los usuarios. Sin embargo esta práctica no es generalizada.





#### Cuadro N° 19

| País      | Estudios   | Metodología Aplicada  |
|-----------|--|---|
| Argentina | - Mediante la Resolución SC 83/97, dictada por la Secretaría de Comunicaciones, se aprobó el Reglamento de estudios y análisis de opinión pública (REAOP) sobre la calidad del servicio básico telefónico y servicios de telecomunicaciones. La Resolución 34 SC/06 modifica el dispositivo anterior, y delega esta función en la Comisión Nacional de Comunicaciones.  - A través de la Resolución MM 580/2018 del 06/09/2018 se establecen indicadores de calidad y de reclamos de los usuarios para los servicios de telecomunicaciones.  |   |
| Bolivia   | -No se han desarrollado estudios sobre el conocimiento de la Satisfacción de los Usuarios  |   |
| Brasil    | <ul> <li>- Anatel he efectuado una investigación de satisfacción sobre los servicios de telefonía móvil y Internet/banda ancha para los años de 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017.</li> <li>- Anatel publicó nuevo Reglamento de las Condiciones de medición del grado de satisfacción y calidad percibida por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, aprobado por la Resolución 654 de 13 de julio de 2015, que unificó toda las reglas de investigación de calidad percibida, que antes estaban en los otros reglamentos de calidad.</li> </ul>  | Búsqueda telefónica de muestra de la evaluación de ítems relacionados a satisfacción y calidad de la percepción, permitiendo generar resultados por operadoras de servicios y por provincias. |
| Chile     | - SUBTEL, encomienda anualmente a una empresa de estudios de mercado, la realización de dos (2) encuesta (con periodicidad semestral) con la finalidad de medir la satisfacción de los usuarios respecto a la entrega de los servicios de telefonía móvil, internet móvil y residencia.  - Asimismo, tanto las empresas como la SUBTEL llevan a cabo encuestas de satisfacción a usuarios (con periodicidad mensual) con relación al nivel de atención presencial y telefónica de los reclamos de los servicios. La información de las empresas debe ser entregada a la SUBTEL. Los niveles de satisfacción son medidos dentro de la escala de 1 a 7, donde del 1 al 4 es insatisfactoria y de 6 a 7 es satisfactoria. |   |





#### 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, 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 2007, 2008 y 2009, se encuentran disponibles en los siguientes enlaces:

https://www.crcom.gov.co/es/pagina/nivel-de-satisfacci-n-del-usuario-de-larga-distancia-2007 https://www.crcom.gov.co/es/pagina/nivel-de-satisfacci-n-de-los-usuarios-de-larga-distancia-2008 https://www.crcom.gov.co/es/pagina/nivel-de-satisfacci-n-de-los-usuarios-de-larga-distancia-2009

- En Colombia desde 2014 la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC se encuentra adelantando una medición de calidad a través de encuestas telefónicas enfocada en la percepción de los usuarios respecto de la prestación de los servicios fijos y móviles de telefonía e internet y televisión por suscripción. Esta iniciativa hace parte de las medidas orientadas a determinar las mejores condiciones de calidad de los servicios posibles.

La calidad desde la perspectiva regulatoria incluye los indicadores objetivos de calidad de los servicios de comunicaciones reportados por los operadores a la CRC, así como los aspectos relativos a la experiencia de usuario. Igualmente los análisis que adelanta la CRC incluyen la caracterización del usuario así como las expectativas del mismo. Con base en toda esta información se propone formular a partir de un modelo de ecuaciones estructurales la formulación de indicadores nacionales de calidad.

En relación con los indicadores objetivos, los mismos se encuentran definidos en la Resolución CRC 3066 de 2011 para los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, internet fijo, internet móvil y mensajes cortos de texto (SMS). A partir de estas definiciones y de las metas dadas para cada uno de ellos, la CRC efectúa una consolidación trimestral, discriminada con base en cada uno de los criterios definidos para cada indicador. (Ver anexos)

De los análisis efectuados por la entidad se ha identificado que aquellos servicios que requieren un especial seguimiento son los asociados a la telefonía móvil. En ese orden de ideas la CRC ha monitoreado mes a mes la evolución de dichos servicios encontrando que en los últimos trimestres se observa de manera general una mejora en el comportamiento de esos indicadores.

Esta actividad se inició y desarrolló durante el año 2014, contempló 37.600 encuestas, distribuidas en los





|            | cinco (5) servicios anteriormente mencionados y en dieciséis (16) ciudades, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:  • Las trece (13) ciudades más representativas del país según el DANE, lo que hace esta muestra sea comparativa con otros estudios estadísticos en Colombia.  • Tres (3) ciudades que son de especial interés de la CRC para la formulación de políticas públicas. Las principales fortalezas de la medición están en su continuidad, mes a mes se están haciendo encuestas lo que disminuye los impactos coyunturales en la evaluación; la representatividad de la muestra, con márgenes de error por servicio y proveedor, bastante bajos; y su diversidad geográfica, teniendo una foto general del país.   |   |
|------------|--|---|
| Costa Rica | <ul> <li>- 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.</li> <li>- 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: <ol> <li>(i) Atención personalizada: incluye el trato que se le brinde al cliente sobre sus requerimientos y consultas.</li> <li>(ii) Atención telefónica: incluye el trato comercial y cumplimiento en la atención del trámite vía telefónica.</li> <li>(iii) Entrega del servicio: tiempo de entrega y grado de satisfacción con la entrega del servicio</li> <li>(iv) Reparación del servicio: grado de satisfacción con la facturación y reparación de averías</li> <li>(v) Facturación del servicio: grado de satisfacción con la facturación y cobro</li> <li>(vi) Funcionamiento del servicio telefónico: en cuanto a calidad de voz, completación de llamadas, calidad de los servicios complementarios e interrupciones del servicio.</li> <li>(vii) Cualquier otro indicador particular que sea indicado por parte de la SUTEL.</li> </ol></li></ul> | Se aplica una metodología sobre un instrumento de aplicación de encuestas que permite por medio de la evaluación de los citados parámetros de calidad, evaluar el índice global de calidad que estiman los usuarios finales.  Para mayor detalle esta información está disponible en: <a href="https://sutel.go.cr/noticias/comunicados-de-prensa/resultados-encuesta-de-percepcion-y-grado-de-satisfaccion-de-la">https://sutel.go.cr/noticias/comunicados-de-prensa/resultados-encuesta-de-percepcion-y-grado-de-satisfaccion-de-la</a> La SUTEL lleva más de 4 años realizando encuestas de percepción de la calidad por parte de los usuarios finales, sus resultados se encuentran en: <a href="https://sutel.go.cr/noticias/comunicados-de-prensa/resultados-encuesta-de-percepcion-y-grado-de-satisfaccion-de-la">https://sutel.go.cr/noticias/comunicados-de-prensa/resultados-encuesta-de-percepcion-y-grado-de-satisfaccion-de-la</a> |
| Cuba       | - El desarrollo de encuestas o estudios para la determinación de la calidad percibida por los usuarios en los diferentes servicios de telecomunicaciones, no es sistemática El Comité Ministerial de Calidad Percibida tiene previsto sistematizar estas labores, así como el contenido de dichas encuestas y estudios.  |   |





| Ecuador     | - La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), contrata anualmente consultorías externas, para que efectúen dichos estudios, a fin de determinar las expectativas, necesidades, y/o medición de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de telecomunicaciones.  | La metodología utilizada consiste en Encuestas orientadas a: (i) Ciudadanía (Cuantitativa. Entrevistas personales utilizando un cuestionario semi-estructurado); (ii) Empresas (Cuantitativa. Entrevistas personales utilizando un cuestionario semi-estructurado); y, (iii) Grupos Focales (Cualitativa) |
|-------------|---|---|
| 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  |   |
|             | La CNMC publica los resultados de un panel de hogares en que se ha abordado también el grado de satisfacción con, entre otros, los servicios de telecomunicaciones.  https://www.cnmc.es/node/365255  |   |
| Guatemala   | - A la fecha no se han elaborado este tipo de estudios.   |   |
| Honduras    | - La Dirección de Regulación Económica y Mercado coordinó la ejecución de una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los usuarios del servicio móvil. La muestra fue de 300 unidades efectivas y fue aplicada por alumnos de la asignatura de Estadística de la Universidad Autónoma de Honduras.  |   |
| Italia      | - En el año 2008 AGCOM firmó un Memorando de Entendimiento con el Consejo Nacional Consumidores y Usuarios -CNCU (que representa a las más grandes asociaciones de consumidores) con la finalidad de desarrollar proyectos comunes, así como para la medición del nivel de satisfacción de los usuarios El Protocolo reconoce que las asociaciones de consumidores, son personas jurídicas apropiadas para cumplir objetivos de información, asistencia y asesoramiento, han sido por tanto diseñadas para advertir a los consumidores y usuarios sobre las normas para la protección de sus derechos, así como sobre las formas de protección disponibles, tanto preventiva como de los procedimientos posteriores y relacionados que se deben utilizarse. |   |





| México    | Desde el año 2015, el Instituto Federal de Telecomunicaciones realiza de manera trimestral encuestas a   | Los resultados de las encuestas realizadas a usuarios de manera              |
|-----------|--|--|
|           | usuarios de servicios de telecomunicaciones que permiten conocer los patrones de consumo, niveles de   | trimestral pueden ser consultados en: http://www.ift.org.mx/usuarios-y-      |
|           | satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a su  | <u>audiencias/encuestas-trimestrales</u>                                     |
|           | capacidad de acceso, uso y calidad percibida de los servicios de Internet fijo, Telefonía fija, Telefonía móvil  |  |
|           | y Televisión de paga.  |  |
| Nicaragua | Sin información  |  |
| Panamá    | La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), efectúa una encuesta anual donde se cuestionan   |  |
|           | a los usuarios de los diversos servicios de telecomunicaciones que utilizan y su percepción sobre nivel de   |  |
|           | calidad de servicio de los mismos.   |  |
| Paraguay  | - El Centro de Atención al Público (CAP) de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL),  |  |
|           | viene efectuando una encuesta sobre calidad de servicio de Internet móvil. Se realizaron campañas de   |  |
|           | Verano del CAP. Funcionarios en varias Ciudades tomando al azar reclamos midiendo la calidad de  |  |
|           | servicios y deficiencias de las Operadoras.  |  |
| Perú      | - La Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL ha efectuado cuatro (4) mediciones con   | Ponderador: a través de una pregunta se le solicitará a los usuarios         |
|           | relación a la satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones:   | señalar cuál considera que es el principal proceso (tema) de los             |
|           | (i) Año 2005. Aplicación del Indicador del Nivel de Satisfacción de los Usuarios: mercados de telefonía fija   | servicios de telecomunicaciones: (i) calidad del servicio, (ii) calidad de   |
|           | y móv il (Informe N° 001-GUS/2005)   | atención al usuario, (iii) facturación del servicio / tarjetas de pago, (iv) |
|           | (ii) Año 2006. Indicador del Nivel de Satisfacción de los Usuarios 2006: Mercado de Telefonía Fija y   | planes y promociones.  |
|           | Telefonía Móvil-Prepago y Postpago (Informe N° 014-GUS/2006) (iii) Año 2012. Indicador del Nivel de Satisfacción de los Usuarios 2012: Mercado de Telefonía Fija y | Cada respuesta será nominada con valores que van entre 1 y 5, de             |
|           | Telefonía Móvil-Prepago y Postpago (Informe N° 116-GUS/2012)   | acuerdo a las respuestas de los encuestados de la siguiente manera (o        |
|           | (iv) Año 2013. Indicador del Nivel de Satisfacción de los Usuarios 2013: Mercado de Telefonía Fija,  | de manera similar), las cuales posteriormente serán convertidas a una        |
|           | Telefonía Móvil-Prepago y Postpago y Mercado de Acceso a Internet Fijo y Móvil.  | escala numérica, de 0 a 100, utilizando las siguientes equivalencias (o      |
|           | (v) Año 2014. Indicador del Nivel de Satisfacción de los Usuarios 2014: Mercado de Telefonía Fija,   | de manera similar):  |
|           | Telefonía Móvil-Prepago y Postpago y Mercado de Acceso a Internet Fijo y Móvil.  | Muy satisfecho: 100  |
|           | (vi) Año 2015. A partir del año 2015, se ha previsto evaluar el servicio de Distribución de Radiodifusión por  | Satisfecho: 75   |
|           | Cable.   | Ni insatisfecho ni satisfecho: 50  |
|           | (vii) Año 2016: Informe Final de Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y  | Insatisfecho: 25   |
|           | sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de   | Muy insatisfecho: 0  |





|                      | telecomunicaciones. Mercado de Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Mercado de Acceso a Internet y distribución de radiodifusión por cable. (Agosto 2016) (viii) Año 2017: Informe Final de Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Mercado de Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Mercado de Acceso a Internet y distribución de radiodifusión por cable. (Diciembre 2017). (ix) Año 2018: A la fecha, viene llevándose a cabo el levantamiento de información.   |   |
|----------------------|---|---|
| Portugal             | - El Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI Portugal) se mide anualmente, abarca los servicios en diversos sectores económicos, como en las telecomunicaciones. El último estudio publicado se refiere al año 2013: http://www.ecsiportugal.pt/Apres_ECSI_2013_5-junho-2014#Apres_ECSI_2013_5-junho-2014 - 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 referidos al tema.  |   |
| 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, que estuvo a cargo 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.  - En el presente año 2014, se realizó el cuarto estudio de Mercado, en coordinación con la firma Gallup dominicana. | El tipo de investigación es un estudio cuantitativo, aplicando como metodología encuestas personales a la población general de 18 años, usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, a nivel nacional segmentados por habitad, genero, zona geográfica, nivel socioeconómico y educativo.  Ver presentación Estudio de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones: <a href="https://indotel.gob.do/trans.parencia/publicaciones-oficiales/presentaciones/">https://indotel.gob.do/trans.parencia/publicaciones-oficiales/presentaciones/</a> |
| Uruguay              | La Dirección del Área de Defensa del consumidor tiene entre sus cometidos la de informar y asesorar a los consumidores en sus derechos. Específicamente en materia de telecomunicaciones ese cometido lo tiene URSEC.   |   |





| Venezuela | - El ente regulador ha realizado estudios para conocer y medir la percepción de los usuarios con respecto a |
|-----------|---|
|           | 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 considerados para su corrección y/o mejora.                                      |

Notas: (\*) Los países de Argentina, Brasil, Perú y República Dominicana remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Brasil, la metodología utilizada se aplica mediante la búsqueda telefónica de muestra de la evaluación de ítems relacionados a satisfacción y calidad de la percepción, permitiendo generar resultados por operadoras de servicios y por provincias.

En Colombia, 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 v http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=62174

Se tuvieron en cuenta aspectos cualitativos y cuantitativos en la prestación de los servicios en donde se tuvo en cuenta la percepción del usuario, determinándose la compensación automática 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.

Cabe mencionar que Colombia inició mediciones de calidad de los servicios a partir de enero de 2014, la cual se realiza mediante encuestas en las 16 ciudades más representativas del país.

En Costa Rica, 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:

- (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 v 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.

Se aplica una metodología sobre un instrumento de aplicación de encuestas que permite por medio de la evaluación de los citados parámetros de calidad, evaluar el índice global de calidad que estiman los usuarios finales.

En Ecuador, la metodología utilizada consiste en Encuestas orientadas a:

(i) Ciudadanía (Cuantitativa. Entrevistas personales utilizando un cuestionario semi-estructurado);





- (ii) Empresas (Cuantitativa. Entrevistas personales utilizando un cuestionario semi-estructurado); y,
- (iii) Grupos Focales (Cualitativa).

En Italia, el Protocolo reconoce que las asociaciones de consumidores, son personas jurídicas apropiadas para cumplir objetivos de información, asistencia y asesoramiento, han sido por tanto diseñadas para advertir a los consumidores y usuarios sobre las normas para la protección de sus derechos, así como sobre las formas de protección disponibles, tanto preventiva como de los procedimientos posteriores y relacionados que se deben utilizarse.

En Perú, se han efectuado los siguientes estudios:

- (i) Año 2005. Aplicación del Indicador del Nivel de Satisfacción de los Usuarios: mercados de telefonía fija y móvil (Informe N° 001-GUS/2005)
- (ii) 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)
- (iii) 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)
- (iv) Año 2013. Indicador del Nivel de Satisfacción de los Usuarios 2014: Mercado de Telefonía Fija, Telefonía Móvil Prepago y Postpago y Mercado de Acceso a Internet Fijo y Móvil.
- (v) Año 2014. Indicador del Nivel de Satisfacción de los Usuarios 2014: Mercado de Telefonía Fija, Telefonía Móvil Prepago y Postpago y Mercado de Acceso a Internet Fijo y Móvil.
- (vi) Año 2015. A partir del año 2015, se ha previsto evaluar el servicio de Distribución de Radiodifusión por Cable.
- (vii) Año 2016: Informe Final de Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Mercado de Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Mercado de Acceso a Internet y distribución de radiodifusión por cable. (Agosto 2016).
- (viii) Año 2017: Informe Final de Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Mercado de Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Mercado de Acceso a Internet y distribución de radiodifusión por cable. (Diciembre 2017).
- (ix) Año 2018: A la fecha, viene llevándose a cabo el levantamiento de información.

#### 2. Políticas de acercamiento al usuario

Como puede apreciarse en el siguiente cuadro, los países miembros del REGULAT EL cuentan con políticas de acercamiento al usua rio, estableciendo actividades, proyectos, así como estrategias de trabajo para atender las necesidades de información de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, principalmente, respecto a sus derechos y obligaciones en sus relaciones de consumo con las empresas operadoras.





#### Cuadro N° 20

| País      | Política de Acercamiento al Usuario  |
|-----------|--|
| Argentina | Enacom a través de su comisión Redactora lanzó el #SumáTuAporte, una nueva iniciativa pensada para que cada ciudadano que lo desee pueda enviar su visión acerca de algún aspecto relevante de la Nueva Ley de Telecomunicaciones que se encuentra en proceso de elaboración. Participación activa en distintos encuentros federales con cooperativas y PyMes. Programa "El Estado Presente en tu Barrio" que acerca distintos tipos de servicios a los vecinos de la zona. Enacom participó de la actividad brindando conectividad a las distintas dependencias gubernamentales para que puedan ofrecer los distintos tipos de prestaciones. Como parte de las acciones de la campaña "Nos Importa", ENACOM puso a disposición de los usuarios un acceso en su sitio web para consultar, en la base de datos mundial de Global System for Mobile Asociation (GSMA), el número de IMEI de los equipos móviles y verificar si éste ha sido denunciado por robo o extravío.  Dentro de ENACOM funciona una Comisión de Usuarios que engloba a asociaciones de usuarios y consumidores que se reúne mensualmente en el organismo para debatir acerca de los principales inconvenientes que reciben de los usuarios de TIC. Asimismo se están llevando adelante mesas de trabajo entre las empresas prestadoras, asociaciones de usuarios y funcionarios de ENACOM y de Defensa del Consumidor a los mismos fines. |
| Bolivia   | - 'La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes:  (i) Cuenta con herramientas para brindar información sobre las reclamaciones a través de su portal Web, sitio Facebook, Twitter y la línea gratuita 800106000  (ii) Dispone de un sitio exclusivo de reclamaciones "mireclamo.bo"; en el portal Web y Facebook, donde se muestra como es el procedimiento para la atención de las reclamaciones.  (iii) Efectuó talleres a grupos específicos con la finalidad de mostrar la normativa y explicar el procedimiento de reclamaciones;  (iv) Trabajó con Asociaciones de mujeres, grupos de adolescentes, Asociación de Cafés Internet  (v) Se han elaborado y repartido (de acuerdo a temática), paníletos y otros materiales donde se muestra todo el proceso de reclamación y atención de reclamos.  (vi) Tres veces por año, se efectúa una Rendición Pública de Cuentas como obligación Constitucional; en la cual el regulador y todas las entidades del Estado informan a su "Control Social" acerca de las actividades desarrolladas y dirigidas a la Sociedad.  - Nota: Como referencia, se pueden apreciar los Artículos 241 y 242 de la Constitución Política de Bolivia.   |
| Brasil    | ANATEL dispone de distintos canales de aproximación con los usuarios en todas las provincias brasileñas.  (i) A través de sus oficinas regionales y unidades operacionales brinda atención presencial a los usuarios; atención telefónica, atención a través de sistema en internet y aplicativos para teléfono móvil.  (ii) El sitio de la Agencia Reguladora fue desarrollado para proporcionar una capacidad mayor de información al usuario de telecomunicación: www.anatel.gov.br/consumidor  |





| Chile        | La Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL):  |
|--------------|---|
|              | - Elabora la Política de Difusión de los Derechos de Usuarios de Telecomunicaciones. Dicha Política es desarrollada a nivel país, por el departamento de Gestión de Reclamos.   |
|              | - Modera el Consejo de la Sociedad Civil.   |
|              | - Realiza Consultas Públicas sobre la creación de normativas sectoriales.   |
|              | - Difunde actividades y gestiona vía la página web institucional.   |
|              | - Desarrolla cursos de capacitación a organizaciones comunitarias, participación en plazas ciudadanas o gobierno en terreno.  |
| 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 En el portal web hay una sección para los   |
|              | proyectos para que los ciudadanos se enteren u y participen de las actividades regulatorias Se han generado plataformas de participación web para discutir temáticas en protección  |
|              | a usuarios y economía digital.  |
|              | - 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.  |
|              | - Además, se tienen ferias de atención al ciudadano, en coordinación con la Dirección Nacional de Planeación, mediante las cuales se visitan diferentes municipios de la geografía  |
|              | nacionalTambién se visitan municipios y se realiza actividades de pedagogía del Régimen de protección a Usuarios.   |
|              | -Foros académicos sectoriales en el que el usuario tiene entrada libre.   |
|              |   |
|              | Divulgación del Régimen de Protección de Usuarios: Uno de los principales objetivos de la CRC es maximizar el bienestar de los usuarios y asegurar la prestación efectiva de los  |
|              | servicios de comunicaciones. Como parte de este trabajo, fue expedida la Resolución CRC 5111 de 2017, la cual contiene un Régimen convergente de Protección de los Derechos de  |
|              | los Usuarios de servicios de comunicaciones, con el objetivo de atender las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, Internet y televisión cerrada. Lo anterior, soportado en las bases teóricas de la Psicología del Consumidor y la Economía del Comportamiento, en aras de conocer la percepción, dificultades y necesidades que  |
|              |   |
|              | presentan los usuarios frente a la prestación de los servicios de comunicaciones, así como en su relación con los operadores, permitiendo de esta forma establecer reglas claras y  |
|              | simples que le garanticen el efectivo ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de las obligaciones y la toma de decisiones que en realidad atiendan a sus necesidades, mejorando  |
|              | así la relación operador-usuario. El mencionado Régimen entró en vigencia el 1 de enero de 2018, día a partir del cual la Comisión ha adelantado actividades que han permitido llevar este mensaje a gran parte de la población colombiana. Para ejecutar lo anterior se adelantaron las fases I y II: alistamiento de contenidos digitales, ejecución de convenios y |
|              | posicionamiento del concepto "Comunicados Como Es". Estas fases tienen como objetivo divulgar el nuevo régimen de protección a usuarios promoviendo su conocimiento y   |
|              |   |
|              | empoderando al ciudadano para garantizar el ejercicio efectivo de los servicios de comunicaciones. Se destaca la realización de las siguientes actividades en lo corrido del año: • Con la ruta del consumidor la CRC ha hecho presencia: al 15 de agosto de 2018 en 25 departamentos, 54 municipios y ha capacitado al personal de las casas del consumidor en 10    |
|              | ciudades. • La CRC ha capacitado a los centros de contacto de los operadores: al 5 de septiembre de 2018 visitó 11 operadores y realizó 5 encuentros con pequeños ISPs. • La CRC  |
|              | ha sensibilizado aproximadamente a 1.000 personas con talleres personalizados que explican el RPU. El concepto "Comunicados Como Es" logró una cuantificación de free press de  |
|              | aproximadamente \$500 millones a julio de 2018.   |
|              | aproximaciamente your minories a junto de 2010.   |





| Costa Rica  | La Superintendencia de Telecomunicaciones – SUTEL, coopera con la Oficina de Apoyo del Consumidor, 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.  Igualmente la SUTEL ha realizado campañas de información a los usuarios finales, para su empoderamiento por medio de la publicación de información audiovisual, tanto en su sitio WEB como en medios de comunicación sonora y televisiva, para mayor detalle consultar el siguiente enlace: <a href="https://www.youtube.com/channel/UCGAsm6U7RqH0bHmj1Am470g">https://www.youtube.com/channel/UCGAsm6U7RqH0bHmj1Am470g</a> , igualmente la siguiente página WEB <a href="https://sutel.go.cr/pagina/reclamaciones">https://sutel.go.cr/pagina/reclamaciones</a> |
|-------------|--|
| Cuba        | - '- El Ministerio de Comunicaciones (MINCOM), a través de su Dirección de Comunicación Institucional y Atención Ciudadana y con el apoyo de la Dirección de Comunicación Institucional viene trabajando en la elaboración de políticas generales de acercamiento al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones. En ese sentido, viene preparando en su sitio web un espacio para el intercambio con los usuarios De otro lado, en las empresas operadoras, los Departamentos de Protección al Consumidor llevan a cabo políticas empresariales de acercamiento específicas.  |
| Ecuador     | La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones lleva a cabo las siguientes políticas de acercamiento al usuario:  1 Información brindada y canales de información: - Información a los usuarios de telecomunicaciones a través de la página web (www.arcotel.gob.ec), a través de la línea de su centro de información y reclamos (1800-567-567), y mediante las cuentas institucionales en Facebook (Arcotel Ecuador) y Twitter (@Arcotel_ec).  2 Cursos de capacitación: - ARCOTEL ejecuta eventos de socialización con la ciudadanía acerca de la normativa vigente, así como respecto a los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, los cuales se desarrollan periódicamente en diversas ciudades del país.   |
| El Salvador | - La Superintendencia de Telecomunicaciones ha establecido el Centro de Atención al Usuario, el cual, mediante su participación en el Comité Sectorial de Telecomunicaciones y Energía, forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. El Centro de Atención al Usuario:  (i) Ha realizado campañas de divulgación, información y capacitación ante los miembros de las Instituciones que representan y conforman dicho comité.  (ii) Ha participado en eventos públicos como Ferias, Congresos, u otros.  (iii) Ha efectuado campañas de divulgación, información y capacitación de los usuarios finales vinculados con el sector de telecomunicaciones.  - 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:  |
|-----------|---|
|           | <ul> <li>(i) Call Center.</li> <li>(ii) La página web de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: <a href="http://www.usuariosteleco.gob.es">http://www.usuariosteleco.gob.es</a></li> <li>(iii) Se ha confeccionado un tríptico informativo sobre la OAUTy el procedimiento de reclamación que ha sido distribuido entre las Jefaturas Provinciales y los organismos autonómicos de consumo.</li> </ul>  |
| Guatemala | La Superintendencia de Telecomunicaciones - SIT, ha incluido en su sitio web, preguntas y respuestas comunes en materia de protección a los usuarios.   |
| Honduras  | Las actividades de acercamiento al usuario que lleva a cabo CONATEL se efectúan:  - A través de su sitio web httpp:// www.conatel.gob.hn  - Mediante el desarrollo de eventos de las TIC.  - Por medio de publicidad en los diarios de mayor circulación y las redes sociales de CONATEL (Facebook y Twitter).  - Así como, en las páginas web de los operadores de servicios, en las cuales se brinda información acerca de los proyectos que se realizan en CONATEL.  |
| Italia    | - En el marco del "Memorando de Entendimiento con las Asociaciones de Consumidores", periódicamente AGCOM organiza un curso de formación para los trabajadores de la asociaciones y reuniones técnicas permanentes para tratar temas específicos.  - Asimismo, a través del Contact Center de AGCOM, se brinda atención telefónica gratuita para los usuarios, utilizando una numeración "verde".  El Contact Center se encuentra disponible por teléfono todos los días hábiles, desde las 10:00 horas, hasta las 14:00 horas, llamando al número de teléfono gratuito 800.18.50.60 (desde fijo) y al número geográfico +39 081.750.750 (desde un móvil o desde el extranjero). También se puede contactar al contact center por correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: info@agcom.it  |
| México    | El Instituto Federal de Telecomunicaciones ha implementado diversos mecanismos, eventos y campañas de acercamiento a los usuarios a través de los cuales se pretende brindar información y capacitación. Mismas que a continuación se mencionan:  - Soy Usuario (https://www.soyusuario.ift.org.mx/), plataforma implementada para atender las inconformidades que los usuarios presentan con sus proveedores de servicios de telecomunicaciones.  - Herramientas (http://www.ift.org.mx/portalusuarios#tusherramientas), el Instituto ha diseñado una serie de útiles herramientas que permite a los usuarios conocer, utilizar y comparar los servicios de telecomunicaciones. Lo anterior, por ejemplo a través del "Comparador de Servicios de Telecomunicaciones", los "Mapas de Cobertura Garantizada Móvil", "El Simulador de Consumo de Datos Móviles", etc.  - Eventos, en aras de promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones, el Instituto se ha dado a la tarea de organizar diversos eventos, foros, seminarios y talleres que propician el diálogo, el contacto con las mejores prácticas nacionales e internacionales en esta materia, así como el acercamiento de los usuarios a la tecnología, a las telecomunicaciones y a sus beneficios (http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/eventos-ift).  - Unidad Móvil IFT, a través de la cual se brindan talleres a niños y niñas relacionados con temas de telecomunicaciones y radiodifusión en todo el país y se orienta a adultos respecto a dudas y quejas que presenten en sus servicios. |





|           | - Plataforma Me Informo (www.meinformo.ift.org.mx) a través de la cual se pretende que los usuarios, de una forma fácil y divertida, conozcan sus derechos como usuario y puedan usar sus servicios de forma eficiente.   |
|-----------|---|
| Nicaragua | Sin información   |
| Panamá    | La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos realiza campañas de acercamiento y orientación a los usuarios en diversos puntos de país utilizando unidades móviles y participando en las actividades que realiza el Gobierno Nacional donde concurre la población y colaboran diversas instituciones.  ASEP a través de sus Agencias Regionales, atiende consultas y brinda orientación respecto de reclamaciones y demás aspectos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones.  Asimismo, ofrece orientación a través de la dirección electrónica: atencionalusuario@asep.gob.pa   |
| Paraguay  | Se dieron cursos de capacitación para atención al usuario para funcionarios asignados al CAP. Se realizaron campañas de Verano del CAP. Funcionarios en varias Ciudades tomando al azar reclamos midiendo la calidad de servicios y deficiencias de las Operadoras. Se aplicó el lema: "CONATEL CERCADE USUARIO". El trabajo sirvió para realizar estadísticas y elabora elaborar sectores, donde se reconoce mala calidad de servicio e interferencias fronterizas.  Se realizaron campañas de advertencias publicadas por los diarios de gran circulación sobre posibles estafas o fraudes de usuarios 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, cursos de capacitación, entre otras El OSIPTEL también atiende consultas realizadas vía telefónica, por escrito (cartas, correo electrónico) y a través de redes sociales (Facebook y Twitter) La labor del OSIPTEL con Asociaciones de Usuarios se basa en asistencia técnica, que consiste en mantener un trabajo coordinado y permanente con aquellas asociaciones que laboran con temas referidos a las telecomunicaciones (así hayan o no suscrito un Convenio de Cooperación con el OSIPTEL). En ese sentido, se efectúa una planificación anual mediante el desarrollo de una reunión de trabajo y la firma de un acta, con la finalidad de organizar diversas actividades (charlas, jornadas, campañas, etc.) en temas de protección a usuarios. |





| Portugal             | - Ley de las Comunicaciones Electrónicas (Ley N º 5/2004 del 10 de febrero de 2004 y sus modificatorias).  - ANACOM promueve la difusión de información a usuarios a través de:  (i) El Portal del Consumidor (www.anacom-consumidor.com), que contiene información útil sobre las comunicaciones electrónicas y los servicios postales. Asimismo, dispone de una herramienta interactiva de preguntas y respuestas (asistente virtual).  (ii) El desarrollo de campañas de información sobre temas específicos: (a) que requieren atención especial, por ejemplo, TDT, roaming, portabilidad, NET.mede (herramienta de ANACOM para medir la velocidad de acceso a Internet y el tráfico), (b) o en las épocas del año en que se considere particularmente importante prevenir a los usuarios acerca de los aspectos que deben tener en cuenta al momento de contratar un servicio, por ejemplo, Navidad y Año Nuevo, cuando la compra de equipos y servicios tiende a aumentar).  (iii) La elaboración y difusión de guías de usuario (también para usuarios con necesidades especiales) y una guía sobre cómo resolver problemas con los proveedores de servicios.  (iv) La respuesta a las quejas y consultas recibidas a través del libro de reclamaciones de los proveedores de servicios o directamente dirigidos a ANACOM, por carta, fax, correo electrónico o formulario electrónico.  - De otro lado, ANACOM también trabaja en coordinación con otras entidades con experiencia en el apoyo a los consumidores, contribuyendo, entre otras cosas, a la formación de profesionales encargados de la atención en los centros de información. |
|----------------------|---|
| 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. 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 efectuar actividades y proyectos que permitan acercar a los usuarios al INDOTEL y al Centro de Atención al Usuario, principalmente a través de campañas publicitarias de Orientación al Usuario.  - Asimismo, se realizan charlas en los colegios, universidades, asociaciones y Centros de Capacitación en Informática (CCIS) del país. Se distribuye 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.   |
| Uruguay              | Ursec dispone de varios canales de acercamiento al usuario, desde su portal web, trámites on line, servicio telefónico gratuito e intercambio de información por vía electrónica.   |





#### Venezuela

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL):

- (i) Implementó 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.
- (ii) Mantiene y pone en marcha por etapas, un proyecto para establecer oficinas regionales integrales ubicadas de forma estratégica para 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 aplicables.

Notas: (\*) Los países de Argentina y Colombia remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

En Argentina, Enacom a través de su comisión Redactora lanzó el #SumáTuAporte, una nueva iniciativa pensada para que cada ciudadano que lo desee pueda enviar su visión acerca de algún aspecto relevante de la Nueva Ley de Telecomunicaciones que se encuentra en proceso de elaboración. Participación activa en distintos encuentros federales con cooperativas y PyMes. Programa "El Estado Presente en tu Barrio" que acerca distintos tipos de servicios a los vecinos de la zona. Enacom participó de la actividad brindando conectividad a las distintas dependencias gubernamentales para que puedan ofrecer los distintos tipos de prestaciones. Como parte de las acciones de la campaña "Nos Importa", ENACOM puso a disposición de los usuarios un acceso en su sitio web para consultar, en la base de datos mundial de Global System for Mobile Asociation (GSMA), el número de IMEI de los equipos móviles y verificar si éste ha sido denunciado por robo o extravío. Dentro de ENACOM funciona una Comisión de Usuarios que engloba a asociaciones de usuarios y consumidores que se reúne mensualmente en el organismo para debatir acerca de los principales inconvenientes que reciben de los usuarios de TIC. Asimismo se están llevando adelante mesas de trabajo entre las empresas prestadoras, asociaciones de usuarios y funcionarios de ENACOM y de Defensa del Consumidor a los mismos fines.

En Ecuador, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones lleva a cabo las siguientes políticas de acercamiento al usuario:

- 1.- Información brindada y canales de información: Información a los usuarios de telecomunicaciones a través de la página web (www.arcotel.gob.ec), a través de la línea de su centro de información y reclamos (1800-567-567), y mediante las cuentas institucionales en Facebook (Arcotel Ecuador) y Twitter (@Arcotel ec).
- 2.- Cursos de capacitación: ARCOTEL ejecuta eventos de socialización con la ciudadanía acerca de la normativa vigente, así como respecto a los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicacion es, los cuales se desarrollan periódicamente en diversas ciudades del país.

#### El Salvador, cuenta con la Defensoría del Consumidor.

En el año 2013 se desarrolló la Campaña de Información sobre Radiaciones No Ionizantes-RNI en conjunto con la Asamblea Legislativa, también se desarrolló el Sistema de Socialización de los Resultados del Monitoreo de Radiaciones no Ionizantes a través de páginas web y mediante charlas dirigidas a las municipalidades, líderes comunales y organizaciones de la sociedad civil, iniciándose la instalación del sistema de monitoreo continuo de las RNIs.

En Italia, El contact center se encuentra disponible por teléfono todos los días hábiles, desde las 10:00 horas, hasta las 14:00 horas, llamando al número de teléfono gratuito 800.18.50.60 (desde fijo) y al número geográfico +39 081.750.750 (desde un móvil o desde el extranjero). También se puede contactar al contact center por correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: info@agcom.it

En Perú, el OSIPTEL también atiende consultas realizadas vía telefónica, por escrito (cartas, correo electrónico) y a través de redes sociales (Twitter).





De otro lado, la labor del OSIPTEL con Asociaciones de Usuarios se basa en asistencia técnica, que consiste en mantener un trabajo coordinado y permanente con aquellas asociaciones que laboran con temas referidos a las telecomunicaciones (así hay an o no suscrito un Convenio de Cooperación con el OSIPTEL). En ese sentido, se efectúa una planificación anual mediante el desarrollo de una reunión de trabajo y la firma de un acta, con la finalidad de organizar diversas actividades (charlas, jornadas, campañas, etc.) en temas de protección a usuarios.

#### En Portugal,

- (i) Se cuenta con el Portal del Consumidor (www.anacom-consumidor.com), que contiene información útil sobre las comunicaciones electrónicas y los servicios postales, el cual es una herramienta interactiva de preguntas y respuestas (asistente virtual).
- (ii) Se desarrollan campañas para brindar información sobre temas específicos: (a) que requieren atención especial, por ejemplo, TDT, roaming, portabilidad, NET.mede (herramienta de ANAC OM para medir la velocidad de acceso a Internet y el tráfico), (b) o en las épocas del año en que se considere particularmente importante, con la finalidad de prevenir a los usuarios acerca de los aspectos que deben tener en cuenta al momento de contratar un servicio, por ejemplo, Navidad y Año Nuevo, cuando la compra de equipos y servicios tiende a aumentar.
- (iii) Se ha elaborado y se difunden quías de usuario (también para usuarios con necesidades especiales), con información sobre cómo resolver problemas con los proveedores de servicios.
- (iv) Se da respuesta a las quejas y consultas recibidas a través del libro de reclamaciones de los proveedores de servicios o directamente dirigidos a ANACOM, por carta, fax, correo electrónico o formulario electrónico.

En Puerto Rico, el rótulo titulado "Conozca sus Derechos", 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. Este rótulo debe 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.

En República Dominicana, se realizan charlas en los colegios, universidades, asociaciones y Centros de Capacitación en Informática (CCIS) del país. Se distribuye 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.

En Paraguay, se realizaron campañas de verano el lema: "CONATEL CERCA DE USUARIO". El trabajo sirvió para realizar estadísticas y elaborar sectores, donde se reconoce mala calidad de servicio e interferencias fronterizas. Adicionalmente, se desarrollaron campañas de advertencias publicadas por los diarios de gran circulación sobre posibles estafas o fraudes de usuarios de telecomunicaciones.

En Venezuela, la 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.





# 3. Actividades / proyectos de responsabilidad social vinculados a la protección del usuario

Los países, han llevado a cabo diversas actividades y proyectos que han tenido por finalidad contribuir al bienestar de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, más allá de las acciones de orientación y difusión de información.

#### Cuadro N° 21

| País          | Temas abordados y detalle de actividades / proyectos   |
|---------------|--|
| Argentina (*) | Programa "100% escuelas y alumnos conectados a internet". Conectar a internet el cien por ciento de los alumnos de establecimientos educativos de gestión estatal de todo el país, logrando una óptima conectividad en todos ellos, considerando como base de servicio la calidad y estándares tecnológicos con disponibilidad de ancho de banda de al menos 100 Kb/s por alumno.  Este proyecto logrará la inclusión y equidad educativa, promoviendo la calidad y el acceso al conocimiento de todos los alumnos de las escuelas públicas del territorio nacional.  - Programa Redes Educativas Digitales, tiene como objeto el desarrollo de infraestructura de red interna de los establecimientos educativos de gestión estatal para posibilitar la recepción y utilización del servicio de Internet Banda Ancha y potenciar sus prácticas educativas a fin de generar un acceso equitativo a las TIC.  - Programa Nacional de Acceso a TIC para Adultos Mayores, que pretende posibilitar a los adultos mayores el acceso a equipamiento que contribuya a su inserción, integración y desarrollo social mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para promover la participación e integración social de los adultos mayores y democratizar el acceso a las TIC.  - Plan Nacional de Inclusión Digital, programa de alfabetización digital que incluye charlas, cursos e instancias de asesoramiento personalizado destinados a generar competencias para la vida cotidiana, con foco en poblaciones en situación de vulnerabilidad.  - Programa País Digital, forma parte del Plan Nacional de Modernización del Estado, y tiene como eje promover políticas y programas de modernización de la Gestión Pública en todo el territorio nacional para mejorar la calidad de los servicios, promover la transparencia, la inclusión digital que brinda conectividad, capacitaciones y acceso a las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). Los Puntos Digitales son espacios de conocimiento, participación y entretenimiento, que están presentes en todo el país. |
| Bolivia       | - El Area de Planificación llevó a cabo un "Taller de prevención de violencia digital" dirigido a padres y maestros Durante el mes de abril de 2014 se realizó un Taller denominado "Niñas en las TIC" A principios de año se efectuó el "Taller sobre reclamaciones a movimientos sociales femeninos".  |





| Brasil     | - Programa Nacional de Banda Ancha (Programa Nacional de Banda Larga – PNBL) – plan del gobierno, en conjunto con Anatel y operadoras de telecomunicaciones, que busca ampliar el acceso à Internet, especialmente en las regiones del país con baja conectividad.  - Anatel ha desarollado el proyecto SIGA (Gestión de dispositivos integrados), que es un sistema que pretende identificar los terminales manipulados, clonados, no aprobados o con certificación no acepta por la Anatel, que puedan causar prejuicio a las redes de móvil bresileña. En cuanto a la seguridad del usuario, dispositivos irregulares utilizan material de baja calidad y cuentan con un mal funcionamiento de la unidad y baterías  - Taller "Niñas en las TIC" en maio de 2015  |
|------------|--|
| Chile      | No especifica  |
| Colombia   | No se han llevado a cabo actividades / proyectos explícitos de responsabilidad social vinculados a la protección del usuario, pero se realizan ferias de atención al ciudadano, en coordinación con la Dirección Nacional de Planeación, mediante las cuales se visitan diferentes municipios de la geografía nacional y se le explica a la ciudadanía sus derechos como usuarios de las comunicaciones.  Además se está trabajando en una estrategia de comunicaciones que abarca tres componentes:  - pedagogía,  - divulgación,  - empoderamiento.  Inicialmente se realizarán activadas dirigidas a la explicación del Régimen de Protección de Usuarios; se buscará mediante estas acciones que se generen comentarios y aportes que nutran la actualización del mismo. Luego se iniciaría una gira de medios en las regiones y se publicarán las conclusiones y actividades a desarrollar. |
| Costa Rica | Sin información.   |
| Cuba       | (i) A nivel nacional, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente coordina el tema del reciclaje de equipos como parte de su actividad de protección al Medio Ambiente, teniendo enlaces con los diferentes Ministerios que atienden los diferentes sectores.  En el caso del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM), la Dirección de Inversiones es el enlace con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente.  (ii) El Estado Mayor de la Defensa Civil tiene planes concertados con las empresas de telecomunicaciones, referentes a las necesidades de la nación en cuanto al empleo de telecomunicaciones en situaciones de emergencia. Las concesiones establecen la obligatoriedad de dichas empresas, a tener en cuenta dichos convenios.   |





| Ecuador      | En el Ecuador se han normado los siguientes temas de responsabilidad social:  - Telecomunicaciones en Estado de Emergencia, se ha establecido un Protocolo de Estado de Excepción para casos de emergencia. Al respecto, en Régimen de Declaratoria de Estado de Excepción (que debe ser decretado por el Presidente, de acuerdo a lo previsto en la Constitución de la República del Ecuador y se aplica a todo el territorio nacional o en parte de él en caso de agresión, conflicto armado internacional o interno, grave conmoción interna, calamidad pública o desastre natural), el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas toma el control directo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones mientras dure el estado de excepción.  - Protección de los niños en el ciberespacio, en el Art. 39 del Reglamento de Abonados/Clientes-Usuarios, se estable lo siguiente:  |
|--------------|---|
|              | "Los acuerdos que se suscriban entre los prestadores de servicios finales y los proveedores de contenido, deberán contener cláusulas específicas donde se establezcan las políticas y condiciones relativas a control de acceso a la información y respecto de la información, en cuanto a contenidos que puedan afectar a niñas, niños y adolescentes, grupos sociales o que su utilización implique afectación de estos grupos, tales como no utilizar lenguaje soez u ofensivo que atente contra la moral y las buenas costumbres; no inducir a la violencia o al desorden público, así como a la discriminación de grupos, costumbres, culturas, género o al descrédito de personas naturales o jurídicas o grupos y personas en general, nacionales o extranjeras; no ser de carácter erótico, obsceno, impúdico, indecente, pornográfico o sexual, ya sea explícito o implícito, incluyendo los servicios denominados de educación sexual; no vaya en contra de las disposiciones constitucionales y legales que existen sobre la materia; y, no contengan información que induzcan al error o confusión de los abonados/clientes-usuarios. Este tipo de políticas será aplicado también por parte del prestador del SMA cuando éste provea el contenido de manera directa. |
|              | Todas las condiciones de contratación y demás información que permita al abonado/cliente conocer de forma detallada el contenido a recibir, las tarifas o precios; y mecanismos de contratación y de cancelación asociados, deberán estar disponibles en el sitio web del prestador de servicios finales, independientemente de que el contenido sea provisto por el propio prestador o por medio de proveedores de contenido.  Del resultado de las investigaciones de autoridad competente relacionadas con delitos de pornografía infantil, la ARCOTEL en coordinación con dicha autoridad, podrá disponer al prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado, la aplicación de medidas encaminadas a impedir el cometimiento del ilícito, o su continuación".  - Se desarrollan charlas informativas sobre ciberbulling (acoso en internet), en escuelas y colegios para motivar a niños a jóv enes a utilizar las redes sociales con la seguridad que el caso amerita y evitar ser víctimas de la ciberdelincuencia.  |
| El Salv ador | - Se vienen trabajando actividades y proyectos con relación a las Radiaciones No Ionizantes (RNI). Los proyectos se refieren a Mediciones Continuas de las RNI Asimismo, se han efectuado Ferias, Congresos, entre otros eventos públicos, con la finalidad de concientizar a los usuarios finales acerca de el uso del Roaming de Voz y de Datos, desbloqueo de terminales así como, el buen uso de los servicios telefónicos, que redundará en beneficios económicos para la economía familiar de los usuarios finales.   |
| España       | No se han llevado a cabo actividades / proyectos de responsabilidad social vinculados a la protección del usuario.  |





| 0         | El midrio de Maio en manado for ano en mando de manado de forda income ano de maio en midro en Mindo  |
|-----------|---|
| Guatemala | - El reciclaje electrónico es una práctica que se encuentra a cargo de fundaciones que velan por el medio ambiente.   |
|           | - Se celebra "El día de las niñas en las TIC" (el cuarto jueves de abril).  |
|           | - Se viene participando de una iniciativa regional para el desarrollo de un Plan de Acción para las Telecomunicaciones en casos de Desastre.                                      |
| Honduras  | Se han llevado a cabo actividades / proyectos referidos a:  |
|           | - Las niñas en las TIC,   |
|           | - Internet para todos o parques con internet,   |
|           | - La socialización de las telecomunicaciones (en los colegios de mayor representación),   |
|           | - Aulas tecnológicas, es decir dotación de computadores y servicio de acceso a Internet.  |
| Italia    | No se han llevado a cabo actividades / proyectos de responsabilidad social vinculados a la protección del usuario.  |
| México    | Se han llevado diversas actividades y/o proyectos relacionados con:   |
|           | - Empoderamiento de las mujeres y niñas en las telecomunicaciones y TIC,  |
|           | - Capacitación para personas con discapacidad,  |
|           | - Capacitación para adultos mayores,  |
|           | - Capacitación y acercamiento de niños y adolescentes a temas relacionados con TIC.   |
| Nicaragua | Sin información.  |
| Panamá    | Asep pertenece al voluntariado gubernamental donde se realiza acercamiento con las Escuelas, Colegios, Universidades donde se promueve el uso correcto y responsable de las       |
|           | telecomunicaciones y demás servicios regulados.   |
| Paraguay  | El Reglamento de Protección al Usuario otorga la facultas al CONATEL para iniciar campañas de responsabilidad social, las cuales se encuentran en proceso de ejecución.           |
|           | El Reglamento además, obliga a los operadores, a informar a los usuarios sobre la importancia de la recolección y disposición final de los equipos terminales, los dispositivos y |
|           | todos los equipos que se encuentren en desuso por parte del usuario.  |
|           | table too equipo que de destación en acceso por parte de acceso.  |





| Perú                 | - En el año 2013, el OSIPTEL efectuó una campaña a nivel nacional sobre el Reciclaje de Celulares y Accesorios en Desuso.  - Mediante el D.S. N° 051-2010-MTC se probó el Marco Normativo General de Comunicaciones en Emergencia. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) ha creado el "Sistema de Comunicaciones de Emergencia" para el Uso de los Servicios de Telecomunicaciones antes, durante y después de una emergencia (hecho que genera una situación de peligro inminente, que dañe la vida o la salud de las personas, medio ambiente y/o el patrimonio, y cuya gravedad e impacto masivo a criterio del INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil) requiere de una atención especial del Sistema de Comunicaciones de Emergencia. Este hecho puede ser provocado por el hombre o puede originarse por un fenómeno de origen natural como: sismos, maremotos, aludes, huaicos e inundaciones).  El Sistema está organizado de la siguiente manera:  1. Sistema de Comunicaciones entre Autoridades del Estado.  2. Sistema de Comunicaciones para Usuarios:  • Mediante mensajes cortos de texto.  • Vía Internet.  • A través del número 119.  • Adicionalmente, en coordinación con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, CONADIS, y la Unión Nacional de Ciegos del Perú se vienen desarrollando actividades, con la finalidad de dar a conocer sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.  • En el año 2016, se llevaron a cabo tres jornadas de visitas guiadas organizadas por el OSIPTEL, denominadas EDUCATEL, la cuales se encontraron dirigida a alumnos de 4to y 5to de educación secundaria, en las que se les brindó Charlas Informativas acerca de las funciones y competencias del OSIPTEL, así como los derechos y obligaciones como abonado o usuario de un servicio público de telecomunicaciones y el procedimiento de reclamo a seguir en caso se presentasen inconvenientes con la prestación del servicio. |
|----------------------|--|
| Portugal             | No se han llevado a cabo actividades / proyectos de responsabilidad social vinculados a la protección del usuario.   |
| Puerto Rico          | Sin información.   |
| República Dominicana | - El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y La Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC) celebran anualmente el Día Internacional de las Niñas en las TIC El INDOTEL ha realizado campañas de sensibilización sobre el uso del Internet Sano Asimismo, el INDOTEL a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), implementa proyectos para la inclusión de los ciudadanos en la Sociedad de la Información y el Conocimiento Adicionalmente, el INDOTEL ha realizado un aporte para la implementación de la plataforma de Servicios de Emergencia 9-1-1. 'El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) celebra anualmente el Día Internacional de las Niñas en las TIC. El INDOTEL ha realizado campañas de sensibilización sobre el uso del Internet Sano.   |





|           | Asimismo, el INDOTEL a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), implementa proyectos para la inclusión de los ciudadanos en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.  Cooperación con el programa de Republica Digital, instalandos puntos WI-Fi en diferentes localidades de la geografía nacional.   |
|-----------|---|
| Uruguay   | Se realizan mediciones de RNI y se trabaja en forma conjunta con el Ministerio de Salud Pública en la manera de informar a la población. También se está trabajando en un proyecto sobre deshechos tecnológicos.  |
| Venezuela | Reciclaje de equipos  Venezuela a través del grupo de trabajo conformado por instituciones del Estado (Centro Nacional de Tecnología Química (CNTQ), Fundación Instituto de Ingeniería (FII), Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación, Ministerio del Poder Popular para el Ambiente), con la colaboración de empresas e instituciones nacionales y extranjeras (REMAPCA, TES-AMM, CERTI – Brasil), se proyecta ejecutar los procesos necesarios para el desarrollo de un modelo de Gestión Integral para el manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en el territorio nacional.  En tal sentido, inicialmente el plan se ha enfocado en la Recolección de Residuos de Aparatos Eléctricos o Electrónicos (RAEE). Esta etapa del Plan Nacional se encuentra activa desde el 20 de agosto de 2013 siendo impulsada y supervisada por el Ministerio del Poder Popular para el Ambiente. |

Notas: (\*) Los países de Argentina y República Dominicana remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.

#### En Argentina

Programa "100% escuelas y alumnos conectados a internet". Conectar a internet el cien por ciento de los alumnos de establecimientos educativos de gestión estatal de todo el país, logrando una óptima conectividad en todos ellos, considerando como base de servicio la calidad y estándares tecnológicos con disponibilidad de ancho de banda de al menos 100 Kb/s por alumno.

Este proyecto logrará la inclusión y equidad educativa, promoviendo la calidad y el acceso al conocimiento de todos los alumnos de las escuelas públicas del territorio nacional.

- Programa Redes Educativas Digitales, tiene como objeto el desarrollo de infraestructura de red interna de los establecimientos educativos de gestión estatal para posibilitar la recepción y utilización del servicio de Internet Banda Ancha y potenciar sus prácticas educativas a fin de generar un acceso equitativo a las TIC.
- Programa Nacional de Acceso a TIC para Adultos Mayores, que pretende posibilitar a los adultos mayores el acceso a equipamiento que contribuya a su inserción, integración y desarrollo social mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para promover la participación e integración social de los adultos mayores y democratizar el acceso a las TIC.
- Plan Nacional de Inclusión Digital, programa de alfabetización digital que incluye charlas, cursos e instancias de asesoramiento personalizado destinados a generar competencias para la vida cotidiana, con foco en poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- Programa País Digital, forma parte del Plan Nacional de Modernización del Estado, y tiene como eje promover políticas y programas de modernización de la Gestión Pública en todo el territorio nacional para mejorar la calidad de los servicios, promover la transparencia, la inclusión digital y la innovación, en coordinación y asistencia mutua con otros niveles de gobiernos. Dentro de él se desarrolla el Plan Puntos Digitales: los





mismos son espacios públicos de inclusión digital que brinda conectividad, capacitaciones y acceso a las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). Los Puntos Digitales son espacios de conocimiento, participación y entretenimiento, que están presentes en todo el país.

En Brasil, se ha realizado el Programa Nacional de Banda Ancha (Programa Nacional de Banda Ancha (Programa Nacional de Banda Larga – PNBL) – plan del gobierno, en conjunto con Anatel y operadoras de telecomunicaciones, que busca ampliar el acceso à Internet, especialmente en las regiones del país con baja conectividad. Anatel ha desarollado el proyecto SIGA (Gestión de dispositivos integrados), que es un sistema que pretende identificar los terminales manipulados, clonados, no aprobados o con certificación no acepta por la Anatel, que puedan causar prejuicio a las redes de móvil bresileña. En cuanto a la seguridad del usuario, dispositivos irregulares utilizan material de baja calidad y cuentan con un mal funcionamiento de la unidad y baterías. Adicionalmente, se ha desarrollado el taller de "Niñas en las TIC" en maio de 2015.

En Colombia, si bien no se han llevado a cabo actividades y/o proyectos explícitos de responsabilidad social vinculados a la protección del usuario, se han realizado ferias de atención al ciudadano, en coordinación con la Dirección Nacional de Planeación, mediante las cuales se visitan diferentes municipios de la geografía nacional y se le explica a la ciudadanía sus derechos como usuarios de las comunicaciones. Además se está trabajando en una estrategia de comunicaciones que abarca tres componentes:

- pedagogía,
- div ulgación,
- empoderamiento.

En Ecuador, con respecto a la "Telecomunicaciones en Estado de Emergencia", se ha establecido un *Protocolo de Estado de Excepción* para casos de emergencia. Al respecto, en el Régimen de Declaratoria de Estado de Excepción (que debe ser decretado por el Presidente, de acuerdo a lo previsto en la Constitución de la República del Ecuador y se aplica a todo el territorio nacional o en parte de él en caso de agresión, conflicto armado internacional o interno, grave conmoción interna, calamidad pública o desastre natural), el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas toma el control directo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones mientras dure el estado de excepción.

Asimismo, con relación a la "Protección de los niños en el ciberespacio", en el Art. 39 del Reglamento de Abonados/Clientes-Usuarios, se estable lo siguiente:

"Los acuerdos que se suscriban entre los prestadores de servicios finales y los proveedores de contenido, deberán contener cláusulas específicas donde se establezcan las políticas y condiciones relativas a control de acceso a la información y respecto de la información, en cuanto a contenidos que puedan afectar a niñas, niños y adolescentes, grupos sociales o que su utilización implique afectación de estos grupos, tales como no utilizar lenguaje soez u ofensivo que atente contra la moral y las buenas costumbres; no inducir a la violencia o al desorden público, así como a la discriminación de grupos, costumbres, culturas, género o al descrédito de personas naturales o jurídicas o grupos y personas en general, nacionales o extranjeras; no ser de carácter erótico, obsceno, impúdico, indecente, pornográfico o sexual, ya sea explícito o implícito, incluyendo los servicios denominados de educación sexual; no vaya en contra de las disposiciones constitucionales y legales que existen sobre la materia; y, no contengan información que induzcan al error o confusión de los abonados/clientes-us uarios. Este tipo de políticas será aplicado también por parte del prestador del SMA cuando éste provea el contenido de manera directa.

Todas las condiciones de contratación y demás información que permita al abonado/cliente conocer de forma detallada el contenido a recibir, las tarifas o precios; y mecanismos de contratación y de cancelación asociados, deberán estar disponibles en el sitio web del prestador de servicios finales, independientemente de que el contenido sea provisto por el propio prestador o por medio de proveedores de contenido.

Del resultado de las investigaciones de autoridad competente relacionadas con delitos de pornografía infantil, la Superintendencia de Telecomunicaciones en coordinación con dicha autoridad, podrá disponer al prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado. la aplicación de medidas encaminadas a impedir el cometimiento del ilícito, o su continuación".





Adicionalmente, se han desarrollado charlas informativas sobre ciberbulling (acoso en internet), en escuelas y colegios para motivar a niños a jóvenes a utilizar las redes sociales con la seguridad que el caso amerita y evitar ser víctimas de la ciberdelincuencia.

En México, se han llevado diversas actividades v/o proyectos relacionados con:

- Empoderamiento de las mujeres y niñas en las telecomunicaciones y TIC,
- Capacitación para personas con discapacidad,
- Capacitación para adultos mayores,
- Capacitación y acercamiento de niños y adolescentes a temas relacionados con TIC.

En Perú, se define "Emergencia" como el hecho que genera una situación de peligro inminente, que dañe la vida o la salud de las personas, medio ambiente y/o el patrimonio, y cuya gravedad e impacto masivo a criterio del INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil) requiere de una atención especial del Sistema de Comunicaciones de Emergencia. Este hecho puede ser provocado por el hombre o puede originarse por un fenómeno de origen natural como: sismos, maremotos, aludes, huaicos e inundaciones).

El sistema peruano está organizado de la siguiente manera:

- 1. Sistema de Comunicaciones entre Autoridades del Estado
- 2. Sistema de Comunicaciones para Usuarios:
  - Mediante mensajes cortos de texto.
  - Vía Internet.
  - A través del número 119.

Adicionalmente, en coordinación con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, CONADIS, y la Unión Nacional de Ciegos del Perú se vienen desarrollando actividades, con la finalidad de dar a conocer sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En el año 2016, se llevaron a cabo tres jornadas de visitas guiadas organizadas por el OSIPTEL, denominadas EDUCATEL, la cuales se encontraron dirigida a alumnos de 4to y 5to de educación secundaria, en las que se les brindó Charlas Informativas acerca de las funciones y competencias del OSIPTEL, así como los derechos y obligaciones como abonado o usuario de un servicio público de telecomunicaciones y el procedimiento de reclamo a seguir en caso se presentasen inconvenientes con la prestación del servicio.





Venezuela a través del grupo de trabajo conformado por instituciones del Estado (Centro Nacional de Tecnología Química (CNTQ), Fundación Instituto de Ingeniería (FII), Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación, Ministerio del Poder Popular para el Ambiente), con la colaboración de empresas e instituciones nacionales y extranjeras (REMAPCA, TES-AMM, CERTI – Brasil), se proyecta ejecutar los procesos necesarios para el desarrollo de un modelo de Gestión Integral para el manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en el territorio nacional.

En tal sentido, inicialmente el plan se ha enfocado en la Recolección de Residuos de Aparatos Eléctricos o Electrónicos (RAEE). Esta etapa del Plan Nacional se encuentra activa desde el 20 de agosto de 2013

## 4. Aplicativos desarrollados para brindar servicios a los usuarios

siendo impulsada y supervisada por el Ministerio del Poder Popular para el Ambiente.

Se han desarrollado diversos aplicativos (entendidos como sistemas informáticos) para brindar información a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. En su mayoría se ubican en las páginas web de los organismos miembros del REGULATEL.

### Cuadro N° 22

| País      | Detaile  | Link donde se muestren aplicativos   |
|-----------|--|--|
| Argentina | Consejos para usuarios - página web en el que se brinda información general sobre las cuestiones más consultadas por los usuarios.     Trámites a Distancia - plataforma que permite realizar reclamos online. | https://www.enacom.gob.ar/consejos-utiles-para-usuarios_p3565<br>https://tramitesadistancia.gob.ar |





| Bolivia | - Se han desarrollado los siguientes aplicativos:  (i) Sobre el Sistema de Reclamaciones (Mi Reclamo), y  (ii) Sobre las tarifas (Tarifas de Internet y Roaming)  - ATT dispone para uso interno, de un SISTEMA (SISODECO) que registra todas las reclamaciones y el estado (situación) de los reclamos.  - También se dispone de una cuenta de correo exclusiva para la atención de reclamaciones directas: odecoreclamaciones@att.gob.bo.  - Asimismo, se cuenta con un sistema interno que permite gestionar la correspondencia del regulador (incluida la referida a los reclamos). | http://mireclamo.bo/index.php/registroqueja/sectoratt. http://att.gob.bo/index.php/telecomunicaciones/servicios-publicos/tarifas-de-internet http://att.gob.bo/index.php/telecomunicaciones/servicios-publicos/tarifas-roaming-moviles   |
|---------|---|--|
| Brasil  | Se han desarrollado los siguientes aplicativos: (i) el sistema FOCUS fue desarrollado para que fuera hecho una interacción con la plataforma de forma más intuitiva al usuario de telecomunicación; (ii) fue creado un aplicativo para el teléfono móvil, donde es posible acompañar sus reclamos en la Agencia; (iii) también fue creado un aplicativo de cobertura de la red móvil.   | http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php?option=com_content&view=article&id=39&Itemid=431 https://sistemas.anatel.gov.br/sis/cadastrosimplificado/pages/acesso/login.x html?i=0&codSistema=649 http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php?option=com_content&view=article&id=586 http://gatewaysiec.anatel.gov.br/mobileanatel/ |
| Chile   | No especifica   | No especifica  |





| Colombia   | La CRC, en su página web www.comunicadoscomoes.gov.co ha puesto a disposición de los usuarios una plataforma educativa con cuatro secciones que permite a los usuarios:  - Comunicados como es: Conocer el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios para servicios de telecomunicaciones en Colombia en esta sección se encuentran los derechos y deberes tanto de usuarios como de operadores, los beneficios y mecanismos de protección.  - Me ha pasado: mediante casos reales el usuario conocerá como ejercer sus derechos y deberes para mejorar la relación con el operador.  - Aprendiendo Como Es: Este es un espacio que cuenta con una serie de talleres y herramientas que facilitan la enseñanza y el aprendizaje del Régimen de Protección de Usuarios.  - Informados como es: En esta sección puede encontrar información y actividades de interés, junto con material descargable sobre el Régimen de Protección de Usuarios. | www.crcom.gov.co   |
|------------|--|--|
| Costa Rica | La SUTEL ha desarrollado una aplicación en su sitio WEB para la presentación de reclamaciones en línea.  | https://sutel.go.cr/pagina/formulario-de-reclamaciones   |
| Cuba       | Se viene trabajando en el desarrollo de aplicaciones para brindar servicio a los usuarios, por ejemplo, en el sitio web del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM) se puede consultar el Marco Regulatorio, accediéndose a las Tarifas vigentes y a una nueva sección para recibir comentarios de los usuarios; reclamaciones, entre otros.   | No especifica  |
| Ecuador    | ARCOTEL dispone de los siguientes aplicativos que se publican en su página web: 1. Formulario de reclamos: Aplicación en la que podrá realizar sus reclamos, denuncias o pedidos de información. 2. Medidor de velocidad: Si tiene dudas sobra la velocidad de su servicio de internet, ingrese a esta aplicación y ponga a prueba a su proveedor. 3. Geoportal: En esta aplicación usted encontrará un mapa virtual con datos gráficos sobre cobertura y calidad de la telefonía móvil. 4. Teléfonos Homologados: Consulte aquí si su equipo móvil ha recibido la certificación respectiva para funcionar en Ecuador. 5. SIETEL: Permite a los permisionarios SVA y operadoras SPT presentar sus reportes periódicos del servicio, en línea 6. Mapas de Radio y TV: Información sobre la ubicación cartográfica de las estaciones de radiodifusión y televisión abierta.  | www.arcotel.gob.ec/  1.  http://controlenlinea.arcotel.gob.ec/wps/portal/reclamos/reclamos/registrarre clamos/  2. http://speedtest.supertel.gob.ec/  3. http://geoportal.supertel.gob.ec:7012/Geoportal/Visor.html  4. http://www02.supertel.gob.ec:8080/CERTIFICADOSHOMOLOGACION/  5. http://www02.supertel.gob.ec:8080/Sietel1/index.aspx  6. http://suptel-app.supertel.gob.ec:7778/pls/apex/f?p=118:1  7. http://sicoeinweb.arcotel.gob.ec/RegistroImportacionMoviles/  8. http://suptel-mi.arcotel.gob.ec/AppPHP/indexGMap.php?map=ecuador&idioma=es_ES  9. http://aplicaciones.arcotel.gob.ec/sicoeirquery/ |





|             | 7. Registro importadores: Aplicación para que los importadores registren el IMEI de equipos móviles                  | 10. http://www.supertel.gob.ec/index2.php/app                               |
|-------------|--|---|
|             | 8. Monitoreo RNI: Consulta los niveles de emisiones electromagnéticas en Ecuador                                     | 11. http://www.arcotel.gob.ec/registro-de-cibercafes/                       |
|             | 9. Consulta de IMEI: Consulta aquí el estado de tu IMEI, el cual lo puedes obtener presionando en tu celular: *#06#. | 12. http://servicios.conatel.gob.ec/regcel/InicioSesion.aspx                |
|             | Permite verificar si tu teléfono no ha sido alterado   | 13.   |
|             | 10. Señal móvil Ecuador: Consulta los niveles de señales de las operadoras celulares en Ecuador.                     | http://inhibidores.conatel.gob.ec/inhiboronline/web/inh_ingreso_sistema.asp |
|             | 11. Registro de Cibercafés: Sistema para efectuar el Registro en Línea de los cibercafés. También se puede           | Х   |
|             | descargar el certificado de registro.  | 14.   |
|             | 12. Registro de Distribuidores celulares: Sistema para realizar el registro de centro de expendio, distribución y    | http://servicios.conatel.gob.ec/Registro_Abonado_AV/Web/frmraav_Ingreso     |
|             | comercialización de equipos terminales.  | Sistema.aspx  |
|             | 13. Sistema de Registro de Inhibidores: Sistema que permite ingresar la información referente a la localización del  | 15. http://servicios.conatel.gob.ec/FormulariosOnline/InicioSesion.aspx     |
|             | Sistema de Inhibición, es decir detallar la ubicación de la agencia con sus respectivas coordenadas geográficas      | 16.   |
|             | 14. Sistema de registro de abonados de audio y video en línea: Permite a los concesionarios registrar el detalle del | http://servicios.conatel.gob.ec/Registro_PublicacionesE/Web/srpp_formulari  |
|             | reporte SAV-Q-004 y generar un certificado del registro correspondiente.   | o_ex temo.aspx  |
|             | 15. Formularios de Servicios de Radiocomunicaciones en Línea: El solicitante puede descargar el programa             |   |
|             | ejecutable para ser instalado en los ordenadores que le permitirá elaborar trámites para los Sistemas de             |   |
|             | Radiocomunicaciones.   |   |
|             | 16. Formulario para consultar publicaciones en prensa, en línea: Las personas que se consideren afectadas por el     |   |
|             | contenido de publicaciones de avisos al público mediante el cual se indica que personas naturales y jurídicas han    |   |
|             | presentado la solicitud para obtener un título habilitante, podrán presentar sus oposiciones por escrito. En el      |   |
|             | sistema se puede consultar la publicación.   |   |
| El Salvador | Los usuarios disponen de herramientas para consultar:  | http://atuservicio.siget.gob.sv/.   |
|             | (i) A qué operador se ha asignado determinada numeración (Plan de Numeración Nacional).                              |   |
|             | (ii) Los celulares que han sido reportados como robados, hurtados o extraviados de acuerdo a la base de datos que    |   |
|             | maneja la Institución.   |   |
|             | (iii) También pueden revisar las tarifas máximas aprobadas en la Página web institucional.                           |   |
|             | - Se ha creado un Portal Web, denominado "A Tu Servicio", para que los usuarios finales del sector de                |   |
|             | telecomunicaciones puedan consultar e informarse de los números e IMEIs de los teléfonos móviles robados y los       |   |
|             | números pertenecientes al Plan de Numeración Nacional que han sido asignados a operadores y otras personas           |   |
|             | naturales o jurídicas.   |   |
|             |  |   |





| España    | - Información disponible en la página web de la Oficina Atención al Usuario de Telecomunicaciones, referida a la interposición y tramitación electrónica de reclamaciones.   | http://www.usuariosteleco.gob.es  |
|-----------|--|---|
| Guatemala | - Se publican las tarifas del mercado.   | http://www.sit.gob.gt/index.php/gerencias-sit/gerencia-telefonia/estad-sticas-de-operadores-de-red-local/tarifas/   |
| Honduras  | Se viene desarrollando una herramienta informática que muestre las tarifas del sector para acceso de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.  |   |
| Italia    | <ul> <li>Se ha desarrollado los siguientes aplicativos:</li> <li>"Misurainternet", el cual es un sistema de medición de la banda, es decir un sistema de información georeferenciada de banda ancha cartográfica de recursos / toponomástico.</li> <li>Es un importante señalar que el 30 de junio de 2011, la Junta de la Autoridad aprobó (mediante la resolución no. 376/11/CONS), un proceso para la creación de una herramienta que permita a los usuarios conocer la oferta comercial de banda ancha (por cable o Wi-Fi disponible en la zona de su residencia).</li> <li>Este sistema, permite a los usuarios, después de introducir el número de teléfono de línea fija o de su dirección en una sección de la página web de la Autoridad, acceder a información relativa a la cobertura comercial: una lista de operadores y ofertas comerciales disponibles en la zona, permiténdoles conocer la disponibilidad de los servicios de banda ancha por área geográfica, así como, los perfiles técnicos relacionados a la oferta, a fin de conocer qué proveedores están presentes en diferentes zonas, las condiciones económicas y la calidad de las diferentes ofertas.</li> </ul> | https://www.misurainternet.it/  |
| México    | - En los links generales, los ciudadanos podrán tener acceso a varias herramientas mediante las cuales podrán conocer más sobre sus servicios, reportar fallas así como algunos consejos de utilidad.  (i) A través del aplicativo "Verificador Ciudadano", los usuarios pueden reportar las quejas que detecten, así como las inconformidades que tengan sobre sus servicios de telecomunicaciones.  (ii) "Medidor de Banda Ancha".   | - Links generales: http://www.micofetel.gob.mx/ http://www.ift.org.mx/iftweb/usuarios/medicion-de-la-calidad-del-servicio-local-movil/ - Links especificos: Verificador Ciudadano: http://www.micofetel.gob.mx/micofetel/verificador Medidor de Banda Ancha: http://www.micofetel.gob.mx/micofetel/medidor_de_velocidad |
| Nicaragua | Sin información  | Sin información   |
| Panamá    | No se han desarrollado aplicativos para brindar información a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.   | No especifica   |





| Paraguay | La información se brinda a través de la página web institucional, mediante Facebook y en atenciones presenciales.  | consultascap@conatel.gov.py   |
|----------|--|---|
| Perú     | El OSIPTEL dispone de los siguientes servicios en línea: - Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) - Consulta de expedientes - TRASU (información sobre el estado de expedientes de apelación y queja) Sistema de consulta de deudas de las empresas operadoras a los usuarios (devoluciones pendientes a exabonados) Consultas de contratos de abonados Visor GIS (Sistema georeferenciado de redes de telecomunicaciones del Perú) Biblioteca virtual (para acceder a la fuente bibliográfica del OSIPTEL) Guía interactiva de orientación sobre el procedimiento de reclamos (GIOR) Cobertura móvil (para consultar qué zonas del Perú tienen telefonía móvil) Consulta de equipos terminales hurtados, robados o recuperados Consulta de expedientes - TRASU (para visualizar expediente digitalizado) Aplicativo TeVeo. TeVeo es un aplicativo que permite que los usuarios de telefonía celular proporcionen información al OSIPTEL sobre la calidad de los servicios que los operadores les proporcionan. La calidad, en el contexto del aplicativo TeVeo, se define como el desempeño del servicio de telefonía móvil experimentada en el terminal del usuario. Esta herramienta también permite que los usuarios comparen la calidad de su servicio, respecto al que brindan otras operadoras | http://www.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Busqueda/BuscadorTarifasPublico.aspx http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/webformgeneral/sis_trasu/trasu.htm http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormGeneral/servicios_en_line a/wfrm_serviciosenlinea.aspx http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormGeneral/Plantillas/wfrm_Pl antilla_Informacion_PrimerNivel.aspx?CC=636&CS=1523&RI=titulo_orienta cion.jpg&NN=2 http://www.osiptel.gob.pe/VisorGIS/ http://biblioteca.osiptel.gob.pe/VisorGIS/ http://www.osiptel.gob.pe/GuiaInteractiva/GIOR/Guia.aspx http://www.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/ http://www.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU/ |





| Portugal (*) | COM.escolha, herramienta de comparación interactiva que permite consultar las tarifas de los proveedores de los       | http://www.anacom.pt/tarifarios/Paginalnicial.do?channel=graphic       |
|--------------|---|--|
| , ,          | siguientes servicios de comunicaciones electrónicas: televisión, Internet (acceso fijo y banda ancha móvil), teléfono | http://anacom.inbenta.com/consumidores/?channel=graphic                |
|              | fijo, servicios en el teléfono móvil (teléfono móvil y Internet en el teléfono móvil) y paquetes combinando al menos  | http://www.netmede.pt/   |
|              | dos de estos servicios. También puede ejecutar simulaciones para conocer la mejor tarifa de acuerdo a las             | https://rtic.consumidor.pt/  |
|              | necesidades del cliente. Asimismo, divulga información que es responsabilidad de los proveedores de servicios.        | http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1104881                      |
|              | El COM.escolha no incluye información sobre las tarifas y los precios del servicio de roaming internacional para las  | http://www.anacom.pt/render.jsp?cate.gory.ld=341313&the.meMenu=1#horiz |
|              | llamadas y mensajes a números internacionales.  | <u>ontalMenuArea</u>   |
|              | En el caso de la telefonía fija y servicio de servicio de telefonía móvil, COM.escolha sólo ofrece información de     | http://www.anacom-consumidor.com/informacao-e-comunicados/qualidade-   |
|              | precios de comunicaciones (llamadas y mensajes) a números nacionales de redes móviles, los números geográficos        | do-servico-telefonic o-fix o-3o-trim estre-de-2013.html                |
|              | (iniciadas por dos) y los números que comienzan con 30 (por lo general se aplica tarifas similares a las              | http://www.anacom-consumidor.com/informacao-e-comunicados/condicoes-   |
|              | comunicaciones destinadas a los números geográficos).   | de-oferta-dos-prestadores-segmento-residencial.html                    |
|              | - ANACOM RESPONDE, herramienta interactiva que responde automáticamente a las cuestiones planteadas por los           |  |
|              | usuarios en la prestación de las comunicaciones electrónicas y las respectivas relaciones contractuales con los       |  |
|              | proveedores de servicios.   |  |
|              | - NET.mede, herramienta para medir la velocidad de acceso a Internet y otros parámetros de comunicación,              |  |
|              | incluyendo la identificación de tráfico para algunos protocolos.  |  |
|              | '-RTIC - Red de Información Común Telemática, es una herramienta gestionada por la Dirección General de               |  |
|              | Asuntos del Consumidor, para las usuarios puedan consultar el estados de sus denuncias efectuadas a través del        |  |
|              | libro de reclamaciones.   |  |
|              | - Información de precios cobrados por los proveedores de STM, STF y VoIP nómada con relación a la portabilidad.       |  |
|              | - Información trimestral sobre los parámetros de calidad del servicio reportado por los prestadores del servicio de   |  |
|              | telefonía fija.   |  |
|              | - Las condiciones de suministro (sector residencial) los proveedores de las empresas de comunicaciones                |  |
|              | electrónicas que prestan servicios.   |  |
| Puerto Rico  | Sin información   | Sin información  |
|              | · ·   | 1  |





| República  | - Servicios del Centro de Asistencia al Usuario (CAU): Formulario de reclamo para realizar reclamación vía la página  | http://indotel.gob.do/index.php/cau                                   |
|------------|---|---|
| Dominicana | Web del INDOTEL, preguntas frecuentes, procedimiento de reclamo, entre otros.   | http://indotel.gob.do/index.php/cau/formulario-de-                    |
|            | - Estadísticas del Sector de las Telecomunicaciones.  | reclamacionhttp://indotel.gob.do/index.php/cau                        |
|            | - Creacion de Indotel Servicio en las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram, para mantener informados a los    |   |
|            | usuarios sobre temas de su interés.   | telecomunicacion es/te le fonicas/es tadis tic as-del-s ector-de-las- |
|            |   | <u>telecomunicacion es</u>  |
|            |   | www.facebook.com/IndotelServ  |
| Uruguay    | Sin información.  |   |
|            |   |   |
| Venezuela  | Las aplicaciones impulsadas y/o desarrolladas son las siguientes:   | http://www.conatel.gob.ve/reclamos/                                   |
|            |   | https://registro.nic.ve/nicve/registro/index.html                     |
|            | (i) Sistemas de Reclamos, disponible en la página Web (enlace), permite al usuario formalizar su reclamo ante el      |   |
|            | regulador. Las bondades de esta aplicación se orientan a atender de forma simultánea los reclamos de servicios de     |   |
|            | telecomunicaciones con los operadores y las denuncias relativas al incumplimiento de la Ley de Responsabilidad        |   |
|            | Social con las áreas correspondientes.  |   |
|            | El proceso antes mencionado se conforma además, del registro del reclamo en el sistema, por el envío automático       |   |
|            | de un correo de notificación configurado para que lo reciba tanto el analista de la comisión como el representante de |   |
|            | la empresa (previamente acordado con el operador).  |   |
|            | (ii) Sistema desarrollado por el Network Information Center de Venezuela (NIC.VE) con el objeto de facilitar a los    |   |
|            | usuarios de las páginas Web vinculados al primer nivel .VE, el registro de fallas, DNS y pagos, entre otros. De esta  |   |
|            | manera, la atención de acuerdo al caso se especializa y se acortan los tiempos de respuesta.                          |   |
|            |   |   |

Notas: (\*) Argentina, Colombia y Portugal remitieron cambios en la información consignada en la Quinta Edición del Diagnóstico Regional del año 2017.





Argentina se encuentra en etapa de implementación una plataforma de intercambio de información entre un organismo regulador y las operadoras del mercado para la resolución de reclamos. Dicha plataforma podrá ser utilizada para todo tipo de intercambios de información que se requiera con las operadoras, empresas y otros actores de las comunicaciones. Se trata de una Instancia previa al inicio formal de una denuncia de usuario por mal funcionamiento de telefonía celular, telefonía fija y/o Internet.

En Brasil, se han desarrollado los siguientes aplicativos: (i) el sistema FOCUS: plataforma de forma más intuitiva al usuario de telecomunicación; (ii) aplicativo para el teléfono móvil, donde es posible acompañar sus reclamos en la Agencia y; (iii) un aplicativo de cobertura de la red móvil.

En Bolivia, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte (ATT) dispone para uso interno, de un SISTEMA (SISODECO) que registra todas las reclamaciones y el estado (situación) de los reclamos. También se dispone de una cuenta de correo exclusiva para la atención de reclamaciones directas: odecoreclamaciones@att.gob.bo. Asimismo, se cuenta con un sistema interno que permite gestionar la correspondencia del regulador (incluida la referida a los reclamos).

En Ecuador, ARCOTEL dispone de los siguientes aplicativos que se publican en su página web: (i) Formulario de reclamos: Aplicación en la que podrá realizar sus reclamos, denuncias o pedidos de información, (ii) Medidor de velocidad: Si tiene dudas sobra la velocidad de su servicio de internet, ingrese a esta aplicación y ponga a prueba a su proveedor, (iii) Geoportal: En esta aplicación usted encontrará un mapa virtual con datos gráficos sobre cobertura y calidad de la telefonía móvil, (iv) Teléfonos Homologados: Consulte aquí si su equipo móvil ha recibido la certificación respectiva para funcionar en Ecuador, (v) SIETEL: Permite a los permisionarios SVA y operadoras SPT presentar sus reportes periódicos del servicio, en línea, (vi) Mapas de Radio y TV: Información sobre la ubicación cartográfica de las estaciones de radiodifusión y televisión abierta, (vii) Registro importadores: Aplicación para que los importadores registren el IMEI de equipos móviles, (viii) Monitoreo RNI: Consulta los niveles de emisiones electromagnéticas en Ecuador, (ix) Consulta del IMEI: Consulta aquí el estado de tu IMEI, el cual lo puedes obtener presionando en tu celular: \*#06#. Permite verificar si tu teléfono no ha sido alterado, (x) Señal móvil Ecuador: Consulta los niveles de las operadoras celulares en Ecuador, (xi) Registro de Cibercafés: Sistema para efectuar el Registro en Línea de los cibercafés. También se puede descargar el certificado de registro, (xii) Registro de Distribudores celulares: Sistema para realizar el registro de centro de expendio, distribución y comercialización de equipos terminales, (xiv) Sistema de Registro de Inhibidores: Sistema que permite ingresar la información referente a la localización del Sistema de Inhibición, es decir detallar la ubicación de la agencia con sus respectivas coordenadas geográficas, (xiv) Sistema de registro de audio y video en línea: Permite a los concesionarios registrar el detalle del reporte SAV-Q-004 y generar un certificado del registro correspondiente, (xv) Formulario pa

En El Salvador, también se ha creado un Portal Web, denominado "A Tu Servicio", para que los usuarios finales del sector de telecomunicaciones puedan consultar e informarse de los números e IMEIs de los teléfonos móviles robados y los números pertenecientes al Plan de Numeración Nacional que han sido asignados a operadores y otras personas naturales o jurídicas.

Sobre Italia, es importante señalar que el 30 de junio de 2011, la Junta de la Autoridad aprobó (mediante la resolución no. 376/11/CONS), un proceso para la creación de una herramienta que permita a los usuarios conocer la oferta comercial de banda ancha (por cable o Wi-Fi disponible en la zona de su residencia). Este sistema, permite a los usuarios, después de introducir el número de teléfono de línea fija o de su dirección





en una sección de la página web de la Autoridad, acceder a información relativa a la cobertura comercial: una lista de operadores y ofertas comerciales disponibles en la zona, permitiéndoles conocer la disponibilidad de los servicios de banda ancha por área geográfica, así como, los perfiles técnicos relacionados a la oferta, a fin de conocer qué proveedores están presentes en diferentes zonas, las condiciones económicas y la calidad de las diferentes ofertas.

En Perú, se ha implementado un Aplicativo llamado "TeVeo". TeVeo es un aplicativo que permite que los usuarios de telefonía celular proporcionen información al OSIPTEL sobre la calidad de los servicios que los operadores les proporcionan. La calidad, en el contexto del aplicativo TeVeo, se define como el desempeño del servicio de telefonía móvil experimentada en el terminal del usuario. Esta herramienta también permite que los usuarios comparen la calidad de su servicio, respecto al que brindan otras operadoras.

En el mes de septiembre de 2016, se lanzó una herramienta denominada COMPARATEL, que facilitará que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, comparen los beneficios y condiciones de los planes tarifarios que actualmente comercializan las empresas operadoras. Dicha herramienta permitirá que los usuarios puedan ubicar un plan tarifario de telefonía fija, móvil, internet, o un paquete que combine varios de estos servicios e identificar de manera fácil y sencilla el plan que se adecue a sus necesidades y posibilidades de pago.

En Portugal, el aplicativo "COM.escolha" no incluye información sobre las tarifas y los precios del servicio de roaming internacional para las llamadas y mensajes a números internacionales. En el caso de la telefonía fija y servicio de servicio de telefonía móvil, COM.escolha sólo ofrece información de precios de comunicaciones (llamadas y mensajes) a números nacionales de redes móviles, los números geográficos (iniciadas por dos) y los números que comienzan con 30 (por lo general se aplica tarifas similares a las comunicaciones destinadas a los números geográficos).

También se han desarrollado aplicativos que brindan información sobre:

- Los precios cobrados por los proveedores de STM, STF y VoIP nómada con relación a la portabilidad.
- Sobre los parámetros de calidad del servicio reportado por los prestadores del servicio de telefonía fija (trimestralmente).
- Las condiciones de suministro (sector residencial) los proveedores de las empresas de comunicaciones electrónicas que prestan servicios.

En Venezuela, el sistema para registrar Reclamos, Denuncias y/o Sugerencias fue impulsado por la comisión, para que una vez que el usuario formalice el trámite, el caso sea atendido por el departamento correspondiente, y sólo en aquellos casos vinculados a los servicios de telecomunicaciones, atendidos de forma simultánea por un representante o departamento de la empresa objeta del reclamo. El proceso antes mencionado se conforma además, del registro del reclamo en el sistema, por el envío automático de un correo de notificación configurado para que lo reciba tanto el analista de la comisión como el representante de la empresa (previamente acordado con el operador).

La practicidad del sistema en estos últimos casos, se destaca en la atención simultánea, lo cual acorta el tiempo de respuesta del operador de telecomunicaciones; la comunicación escrita entre el regulador y el operador a través de la herramienta tecnológica (registros que no puede ser modificados), lo cual compromete al operador a dar respuesta veraz y de forma eficiente; y finalmente, manejar una estadística de los trámites registrados bajo la tipificación establecida.





# **Conclusiones**





### Autoridades de Protección al Consumidor.

- Los organismos miembros de REGULATEL cuentan con autoridades de protección al consumidor, comúnmente encargadas de aplicar el marco normativo que regula las relaciones entre consumidores y proveedores para los diversos sectores económicos.
- Los organismos reguladores del sector telecomunicaciones tienen entre sus principales funciones, promover la participación equitativa de las empresas privadas y al mismo tiempo, permitir el acceso de cada vez más usuarios a los servicios de telecomunicaciones en condiciones óptimas. Sin embargo, pese a la alta especialización en los temas del sector, puede ocurrir que estos organismos no se encuentren a cargo de la función de proteger a los usuarios de estos servicios.

### 2. Marco Jurídico de Protección al Consumidor / Usuarios

- Con excepción de Cuba, los países evaluados cuentan con una normativa de protección al consumidor aplicable a los diversos sectores económicos.
- Los países evaluados cuentan con normativa específica sobre los derechos de los usuarios, sea mediante el establecimiento de una Ley, de varias normas
  específicas del sector telecomunicaciones (de acuerdo a los servicios), en una sola norma que contempla las disposiciones de los diversos servicios de
  telecomunicaciones o por una combinación de los diversos dispositivos legales antes mencionados.
- En la mayoría de países existe regulación de carácter general dirigida a propiciar la inclusión de las personas con discapacidad en distintos ámbitos del quehacer social. Sin embargo, en las normas específicas de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, no se ha generalizado la implementación de derechos en favor de los usuarios con discapacidad.





### 3. Procedimientos de Reclamo

- La mayoría de países ha establecido un procedimiento específico para la atención de los reclamos de usuarios con relación a los problemas que surjan en la provisión de los servicios de telecomunicaciones.
- Con excepción de Cuba, Ecuador, México, Panamá, Puerto Rico, Portugal y Venezuela, en los demás países se han establecido dos instancias para la solución de los reclamos (o reclamaciones) de los usuarios. Por lo general, la primera instancia está a cargo de la empresa operadora, mientras que la segunda instancia está a cargo de una entidad de la administración pública, que puede ser, como en la mayoría de los casos, la misma entidad en cargada de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
  - Cabe precisar que, Puerto Rico ha informado que su procedimiento de reclamo cuenta con tres fases, siendo la primera fase ante la empresa operadora y la decisión final a cargo de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, dicho pronunciamiento concluirá la vía administrativa.
  - Cabe indicar que, sólo en el caso de Ecuador, no existe un procedimiento que establezca cuál es la primera, segunda o tercera instancia. En este caso, el abonado/cliente-usuario puede realizar los reclamos en cualquier momento a cualquiera de estas entidades:
- La mayoría de países tiene como principales materias de reclamo, problemas en la facturación y en la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- En algunos países se ha establecido la posibilidad de notificar resoluciones por vía electrónica. En ciertos casos, la notificación electrónica constituye un mecanismo adicional, el cual no reemplazaría a la notificación personal, y en otros, siempre que el usuario lo solicite, excluye o reemplaza a la notificación personal.





- Diversos países cuentan dentro de su normativa, con mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como la conciliación, la transacción, mediación y/o
  el arbitraje. No en todos los casos estos mecanismos constituyen una etapa previa y necesaria para el inicio del procedimiento de reclamo. En algunos países, son
  mecanismos de carácter opcional.
- Sobre la entidad encargada de realizar la conciliación, transacción, mediación y/o arbitraje, existen diversas opciones; en algunos países, es la entidad reguladora quien efectúa esta labor; en otros casos, se encarga esta función a la entidad encargada de la protección de los consumidores de todos los sectores económicos; mientras que en otros países, la función se encuentra a cargo de tribunales especializados.
- La mayoría de países trata los problemas de usuarios relativos a los equipos terminales, fuera de las normas sectoriales, resultando aplicable a dichos problemas, las normas generales de protección al consumidor de los diversos sectores económicos. En los casos en que dicha competencia correspondiera a los organismos encargados de la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, se ha especificado que el organismo será competente sólo cuando el problema con el equipo terminal se encuentre relacionado con la prestación del servicio de telecomunicaciones.
  - Respecto a las materias que pueden ser reclamadas, la mayor parte se encuentra referida a problemas con la garantía de los equipos y a defectos de funcionamiento de los equipos.
  - De otro lado, algunos países han señalado que cuentan con facultades para intervenir en la regulación de las condiciones económicas y/o técnicas de los equipos terminales.

### 4. Regulación Específica





- La regulación correspondiente a la calidad de atención y su respectiva supervisión es un aspecto no abordado por la generalidad de países. Los países que han regulado el tema, lo han efectuado con distinta intensidad, sin embargo, muchos países cuentan con indicadores que miden el desempeño de las empresas de servicios de telecomunicaciones.
- En algunos casos, no se ha establecido una regulación específica sobre los contratos de prestación de servicios. En otros casos, sí se ha establecido una normativa específica que aborda el contenido de los contratos de abonado. La regulación de contratos incluye la aprobación previa de los mismos.
   Se puede apreciar además que las normas de protección al consumidor aplicable a los diversos sectores económicos establecen cláusulas generales de contratación.
- Los organismos que han establecido regulación referida al servicio de roaming internacional, han priorizado la información que se debe brindar al usuario con relación a las tarifas y descripción del servicio, para facilitar su decisión de uso.
- Se ha implementado la portabilidad numérica en telefonía fija ymóvil de manera conjunta, en algunos sólo se cuenta con un procedimiento de portabilidad numérica fija, en otros sólo en telefonía móvil. Los plazos de atención del procedimiento de portabilidad numérica entre tres (03) horas y diez (10) días hábiles.
- Cabe mencionar que, se han establecido materias reclamables específicas para portabilidad numérica, entre las cuales tenemos a la negativa a aceptar la
  portabilidad numérica, demoras en el trámite, realización de la portabilidad sin consentimiento, entre otros.
- En algunos de los procedimientos de portabilidad establecidos por los países miembros del Grupo, se han fijado costos al trámite de portabilidad numérica, los cuales son asumidos por el usuario y en otros son gratuitos. De otro lado, es importante destacar que si bien en Portugal, la portabilidad numérica tiene un costo, se han establecido compensaciones a favor del usuario en el caso que las empresas operadoras hayan realizado portabilidades indebidas, interrupción del servicio, entre otros.





### Reglamentación Referida a la Seguridad Ciudadana

- No existe un tratamiento uniforme aplicable a la regulación del uso de los servicios de telecomunicaciones cuando se realizan actos ilícitos, por ejemplo, desde establecimientos penitenciarios. En algunos países, la normativa sectorial ha establecido 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. Se puede observar que en algunos países, se opta sólo por el derecho penal para la sanción de delitos cometidos utilizando los servicios de telecomunicaciones.
- Con respecto a la reglamentación relacionada al uso de equipos terminales móviles robados o hurtados, la mayoría de países ha dispuesto la obligación de llevar un registro con la información de estos equipos, estableciendo además, mecanismos de control para detectar, prevenir y sancionar la activación de teléfonos móviles robados o hurtados. Mientras que, algunos países han dejado en libertad de las empresas operadoras el intercambio de información de los mencionados equipos (bases de datos), en otros, resulta ser una obligación establecida en la normativa específica.

### 6. Supervisión del Marco Normativo de Protección a Usuarios

- Se ha podido observar que la supervisión del marco normativo de protección a usuarios se realiza a través indicadores que deb en reportar las empresas operadoras.
   Asimismo, son pocos los países que brindan información respecto a las sanciones impuestas por incumplimientos del marco normativo de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- 7. Actividades y Proyectos de Acercamiento al Usuario





- Algunos países llevan a cabo estudios sobre las necesidades, expectativas y/o medición de la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, esta práctica no es
  generalizada.
- Los países miembros del REGULAT EL cuentan con políticas de acercamiento al usuario, estableciendo actividades, proyectos, así como estrategias de trabajo para atender las necesidades de información de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, principalmente, respecto a sus derechos y obligaciones en sus relaciones de consumo con las empresas operadoras.
- Los países, han llevado a cabo diversas actividades y proyectos de responsabilidad social que han tenido por finalidad contribuir al bienestar de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, más allá de las acciones de orientación y difusión de información.
- Finalmente, se han desarrollado diversos aplicativos (entendidos como sistemas informáticos) para brindar información a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. En su mayoría se ubican en las páginas web de los organismos miembros del REGULATEL.

