

ACTA DE ACUERDOS
1^{ra} REUNIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO SOBRE PROTECCIÓN
Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO
REGULATEL

En la ciudad de Lima - Perú, los días 18 y 19 de setiembre de 2013, se reunieron los integrantes del Grupo de Trabajo sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario, cuya conformación fue aprobada en el Plenario de Presidentes del REGULATEL (San José - Costa Rica, 3 de noviembre de 2012).

Participaron en la sesión:

- Señor Gonzalo Ruiz Díaz, Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL (Perú).
- Señora María Corte-Real, Jefa de la Unidad de Información a los Consumidores y la División de Asistencia Pública (IPC) de ANACOM (Portugal).
- Señora María del Pilar Torres, Coordinadora de Regulación de Protección al Usuario de la CRC (Colombia).
- Señora Elisa Leonel Peixoto, Superintendente de Relaciones con los Usuarios de ANATEL (Brasil).
- Señor Marcelo Gutiérrez, Director Ejecutivo de ATT (Bolivia).
- Señora Natalia Ramírez, Coordinadora Legal de la Dirección de Calidad de SUTEL (Costa Rica).
- Señora Micaela Figueredo, Funcionaria SECOM (Argentina).
- Señora Vanessa Castillo, Coordinadora de Relaciones Internacionales del OSIPTEL (Perú).

Asimismo, asistieron a las reuniones en calidad de invitados:

- Señor Jorge Salas; Funcionario de SUTEL (Costa Rica).
- Señor Humberto Sheput, Gerente de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL (Perú).
- Señora Ana Rosa Martinelli, Secretaria Técnica de los Órganos Colegiados del OSIPTEL (Perú).
- Señora Lenka Zayec, Gerente de Comunicación Corporativa del OSIPTEL (Perú).
- Señor Augusto Mora, Gerente (e) de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas del OSIPTEL (Perú).
- Señora Ana María Granda, Asesora de la Presidencia del OSIPTEL (Perú).
- Señora Mariella Seminario Suarez, Sub Gerente de Servicio al Usuario del OSIPTEL (Perú).

Primera sesión - Miércoles 18 de setiembre

Agenda de trabajo

- Propuesta de Agenda de Primera Reunión del Grupo de Trabajo de Protección y Calidad del Servicio al Usuario del REGULATEL.
- Informe Preliminar: "La Protección y la Calidad del Servicio al Usuario – Diagnóstico Regional".
- Coordinación de Plan de Trabajo 2013 – 2014.

Desarrollo de la agenda de trabajo

El señor Gonzalo Ruiz Díaz (OSIPTEL – Perú) dio la bienvenida a los participantes de la reunión y cedió la palabra a la señora Natalia Ramírez (SUTEL – Costa Rica), quien expresó que el Señor Carlos Raúl Gutiérrez, Presidente del REGULATEL, no ha podido asistir presencialmente a las sesiones por asuntos

laborales; no obstante, indicó que se contará con el apoyo del REGULATEL para las actividades que sean acordadas como resultado de la reunión.

(a) Propuesta de Agenda de Trabajo del Grupo

El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú) efectuó una presentación de los antecedentes a la conformación del Grupo de Trabajo de Protección y Calidad del Servicio al Usuario del REGULATEL, proponiendo una metodología de trabajo del Grupo: contar con un líder o tres líderes regionales para la coordinación. Asimismo, informó sobre los avances del cumplimiento del Plan de Trabajo 2013 aprobado con anterioridad al desarrollo de esta reunión, concluyendo que se vienen desarrollando las actividades programadas: cuestionario regional, diagnóstico y evento internacional, encontrándose pendiente el desarrollo de pasantías. De otro lado, expuso la propuesta de agenda de la primera reunión de trabajo a efectuarse los días 18 y 19 de setiembre.

Comentarios:

- Respecto de la propuesta de metodología de trabajo, la señora María del Pilar Torres (CRC – Colombia) consultó sobre las ventajas o necesidades de contar con tres líderes o uno.
- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL –Perú) señaló que el liderazgo compartido tiene por finalidad contar con una mayor cobertura para intercambiar proyectos. Indicó que el Perú puede asumir el liderazgo del Grupo de Trabajo para el periodo 2013 – 2014; no obstante, se indicó la importancia de contar con mayores aportes.
- La señora María del Pilar Torres (CRC – Colombia) mencionó que se podrían establecer dos focos de trabajo en el liderazgo del Grupo: Europa y Latinoamérica, para contar con mayores aportes.

(b) Informe Preliminar: “La Protección y la Calidad del Servicio al Usuario – Diagnóstico Regional”

Se hizo entrega del documento preliminar “La Protección y la Calidad del Servicio al Usuario – Diagnóstico Regional”.

El señor Humberto Sheput (OSIPTEL – Perú) expuso los principales resultados del informe, indicando que dicho trabajo se ha realizado en base a las respuestas del cuestionario que se remitiera a todos los miembros del REGULATEL, obteniéndose hasta la fecha, la respuesta de dieciséis (16) países.

Los temas abordados fueron:

- Normativa de Protección a Usuarios.
- Calidad de Atención por parte de las empresas operadoras.
- Procedimiento de Reclamos.
- Equipos Terminales.
- Contratos de Servicios de Telecomunicaciones.
- Seguridad Ciudadana.
- Acercamiento al Usuarios.

Comentarios:

El señor Humberto Sheput (OSIPTEL – Perú), indicó que sería importante enriquecer el documento, a través de la revisión de cada país a fin de realizar las correcciones que resulten necesarias para que el informe sirva como una herramienta de consulta.

- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú) propuso la participación de otros países en este diagnóstico en la medida que servirá como punto de partida para el desarrollo de actividades del Grupo de Trabajo.
- El señor Marcelo Gutiérrez (ATT – Bolivia) se comprometió a remitir información para el diagnóstico.

(c) Coordinación de Plan de Trabajo 2013 – 2014

Se expusieron tres proyectos: (i) Proyecto Portal Web del Grupo de Trabajo de Protección y Calidad del Servicio al Usuario; (ii) Proyecto Reconocimiento de las Buenas Prácticas sobre Protección al Usuario de los Servicios de Telecomunicaciones y (iii) Boletín Electrónico del REGULATEL.

(i) Proyecto Portal Web del Grupo de Trabajo de Protección y Calidad del Servicio al Usuario

Los señores Humberto Sheput (OSIPTEL – Perú) y Augusto Mora (OSIPTEL – Perú), presentaron un prototipo de página web para el intercambio de información por parte del Grupo de Trabajo de Protección y Calidad del Servicio al Usuario.

Entre los aspectos más destacables se encuentran:

- Cada país contaría con un password para el ingreso y la actualización de la información.
- El alojamiento inicial podría encontrarse en el servidor del OSIPTEL (Perú).
- Cada país tendría ventanas propias, estructuradas por temas de manera similar para visualizar la información que corresponde a cada miembro.
 - Etapas de trabajo: (i) Desarrollo de Página Web, (ii) Registro de Contenidos. Web Piloto, (iii) Revisión y Pruebas de Página Web y (iv) Página Web implementada.

Comentarios:

- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú) indicó que cada país debería contar con un representante para administrar la información. Inicialmente se podría presentar el proyecto al Presidente del REGULATEL, con la finalidad que solicite a cada miembro designar a un responsable.
- La señora Natalia Ramírez (SUTEL - Costa Rica) indicó que el proyecto permitirá compartir la información, la cual se encontraría disponible en línea. Señaló además que se debería establecer un plazo para implementar la web.
- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú) propuso que para la próxima reunión del Grupo de Trabajo (propuesta para el mes de en setiembre de 2014), podría encontrarse lista la página web que puede ser una herramienta de investigación en temas de consumidor. Mencionó además que resulta importante tomar en cuenta la relación que tendría esta página del Grupo de Trabajo con la página del REGULATEL.
- La señora Natalia Ramírez (SUTEL - Costa Rica) consultó si los temas presentados en el proyecto de página web son definitivos.

- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú) indicó que la página web del Grupo de Trabajo es una propuesta para discutir y someter a consideración, señalando la importancia de contar con sugerencias para poder mejorarla. Asimismo, señaló que en la página web podría contar con la información de otros países e instituciones como BEREC.

(ii) Proyecto Reconocimiento de las Buenas Prácticas sobre Protección al Usuario de los servicios de telecomunicaciones

La señora Mariella Seminario (OSIPTEL – Perú) presentó una propuesta orientada a conocer las buenas prácticas internacionales adoptadas en los diferentes países sobre la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, como una oportunidad para reproducirlas. Como parte de este proyecto, la entidad reguladora ganadora tendría un reconocimiento por las mejores prácticas por su aporte en beneficio de los usuarios del sector.

Entre los aspectos más destacables se encuentran:

- La información podría encontrarse disponible en la página web del Grupo de Trabajo (de aprobarse dicho proyecto), mediante un listado por países con las buenas prácticas (en cualquiera de las siguientes tres fases: a ser implementadas, en plena implementación, implementadas en su totalidad). Se establecerían campos para el registro de la información básica.
- Se contaría con un foro virtual privado (acceso sólo a los miembros del grupo de trabajo), que permita el intercambio de información (con respecto a las prácticas) cuyo diálogo permanezca detallado (por escrito, en locución o en video) para consulta de los próximos interesados.
- La premiación requiere del establecimiento de un coordinador y jurado, estableciéndose un cronograma de trabajo: inscripciones, presentación de candidaturas, selección, premiación. La definición de los criterios para la evaluación de las buenas prácticas podrían ser definidos por una consultoría a contratarse o al interior del Grupo de Trabajo (impacto local, innovación, uso de las TICs, etc.).
- El Jurado puede conformarse por observadores del REGULATEL, UIT, CITEL, OMC, entre otros.

Comentarios:

- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú) señaló que este proyecto permitiría reconocer la labor del personal que efectúa estas funciones de protección al usuario. Que los miembros del jurado pueden ser los miembros del REGULATEL.
- La señora Elisa Leonel (ANATEL – Brasil) indicó que los criterios de valoración de las mejores prácticas podrían establecerse con posterioridad a la presentación de propuestas de buenas prácticas, considerando las distintas realidades de los diversos países.
- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú) indicó que los criterios de valoración deberían establecerse con anterioridad a la presentación de propuestas, a fin de tener claras las reglas para el reconocimiento de las mejores prácticas.

- La señora María del Pilar Torres (CRC – Colombia) indicó que se podría establecer una metodología en etapas, en una primera, a partir de la definición de criterios previos, reglas claras de lo que se desea, por ejemplo, consideraciones de políticas públicas, áreas rurales, personas con discapacidad o políticas regulatorias. Estos criterios se podrían definir a través del grupo de trabajo o consultorías, deben ser establecidos antes del inicio del proceso o a través de la contratación de un tercero, teniendo claro qué se va a requerir (qué es lo que necesitamos).
- El señor Marcelo Gutiérrez (ATT – Bolivia) planteó la alternativa que cada país identifique diez (10) problemas y cómo fueron las soluciones.
- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTTEL – Perú) propuso elaborar un listado de criterios base que luego sería revisado por todos.
- La señora Elisa Leonel (ANATEL – Brasil) se comprometió a hacer un listado sobre los temas principales que podrían ser incluidos como mejores prácticas.

(iii) Boletín Electrónico del REGULATEL.

La señora Lenka Zajec (OSIPTTEL – Perú), presentó el proyecto de Boletín Electrónico para posicionar al REGULATEL y las instituciones que lo conforman.

Entre los aspectos más destacables se encuentran:

- Como herramienta digital, es práctica.
- Puede encontrarse en la página web del REGULATEL o en la página web propuesta para el Grupo de Trabajo, o enviar el boletín a un listado.
- Formar un comité editorial que considere la misión del REGULATEL.
- Puede ser trimestral.
- Habría un tema central y diversa información de cada país.
- El boletín podría tener información sobre temas del Grupo de Trabajo o del REGULATEL, de acuerdo a lo acordado.

Comentarios:

- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTTEL – Perú) indicó que el Boletín Electrónico podría ser una propuesta del Grupo de Trabajo a ser presentada en el próximo plenario del REGULATEL.
- La señora Elisa Leonel (ANATEL – Brasil) indicó que resulta interesante difundir los temas de usuarios y no dejar de lado esta información.

Segunda sesión – Jueves 19 de setiembre

Agenda de trabajo

- Agenda de Trabajo Conjunta REGULATEL – BERC (Videoconferencia con Carlos Raúl Gutiérrez).
- Presentación de la “Declaración de Lima: Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”.

Desarrollo de la agenda de trabajo

El señor Gonzalo Ruiz Díaz (OSIPTEL – Perú) dio la bienvenida a los participantes a la segunda sesión de trabajo, procediendo a establecer la comunicación por videoconferencia con el señor Carlos Raúl Gutiérrez, Presidente del REGULATEL.

(a) Agenda de Trabajo Conjunta REGULATEL - BEREC

El señor Carlos Raúl Gutiérrez (Presidente del REGULATEL) mencionó que se han definido tres temas para trabajar sobre la base del convenio REGULATEL-BEREC:

- (i) Reglamentos de protección al usuario (normas), propuesta de Perú a fin de conocer si las normas se encuentran equiparadas con la situación actual de cada país. Asimismo, señaló que se debe analizar si las empresas operadoras se encuentran en la posibilidad de brindarle al usuario lo que ofrecen (si se cuenta con lineamientos o se debe plasmar en los contratos lo ofrecido, entre otros). Es importante que en un documento figure la situación actual.
- (ii) Lineamientos de Neutralidad de Red, propuesta por Chile sobre la base de la Ley aprobada por su Congreso, que establece lineamientos sobre la neutralidad de red desde el punto de vista de los usuarios. Mencionó que hay pocos países que han reglamentado este tema.
- (iii) Roaming, mencionó que el Grupo de Trabajo con el liderazgo de un país latinoamericano, debe hacer un análisis de las tarifas aplicadas.

Comentarios:

- El señor Carlos Raúl Gutiérrez (Presidente del REGULATEL), mencionó que estos tres temas pueden ser presentados a BEREC. Señalando además que se viene revisando el estatuto del REGULATEL. Uno de los temas previstos es la posibilidad del cambio de nombre, para que sea un foro iberoamericano. Asimismo, mencionó que se viene coordinando con la UIT, a fin de contar con financiamiento.
- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú) indicó que el Informe “La Protección y la Calidad del Servicio al Usuario – Diagnóstico Regional”, es preliminar, pero se debe actualizar para que se consideren los últimos cambios normativos, sin embargo debe establecerse una fecha límite en vista que siempre habrá mejoras normativas. Asimismo, informó al señor Carlos Raúl Gutiérrez (Presidente del REGULATEL), sobre la propuesta del proyecto de la página web para el Grupo de Trabajo, que cobra importancia en la medida que permitirá mantener activo el tema de protección a usuarios.
- El Grupo de Trabajo acordó que el Informe “La Protección y la Calidad del Servicio al Usuario – Diagnóstico Regional” se presentará en el próximo plenario del REGULATEL en Cartagena.
- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú) indicó que el Informe debería estar listo en octubre.
- La señora María del Pilar Torres (CRC – Colombia) se comprometió a remitir un listado de temas que podrían incluirse en el Informe “La Protección y la Calidad del Servicio al Usuario – Diagnóstico Regional”.

(b) Presentación de la “Declaración de Lima: Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”

El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú), efectuó una presentación en la que destacó que las telecomunicaciones son un importante factor de integración y una herramienta para el desarrollo de los países y para el propio desarrollo personal de los usuarios; y las mejoras de la tecnología brindan nuevas y mejores oportunidades de comunicación. Sin embargo, los usuarios también observan en los mercados de telecomunicaciones aspectos que deben ser mejorados, por ejemplo, no cuentan con toda la información que requieren para tomar las mejores decisiones de consumo, y no siempre reciben un trato adecuado de parte de los proveedores de los servicios.

Instó a reconocer la importancia de proteger a los usuarios, a través de la coordinación que permita garantizar en cada una de nuestras naciones, la transparencia y equidad en las relaciones de consumo, del establecimiento de normativa necesaria y de una adecuada supervisión del cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras; indicando que no es un objetivo simple, en la medida que los mercados se conforman de productos complejos, por la asimetría informativa entre proveedores y consumidores, porque existen empresas que no actúan adecuadamente, o porque hay usuarios que hacen mal uso de los servicios a través de prácticas delictivas y en vista que, en caso de desastres naturales los servicios pueden afectarse.

Señaló además que resulta necesario llevar a cabo acciones oportunas y coordinadas, con la finalidad de mejorar las condiciones en que se ofrecen los servicios, estableciendo las herramientas necesarias que faciliten la coordinación internacional, para enfrentar los desafíos del mercado de telecomunicaciones (intensivo en tecnología) con mayor celeridad.

Finalmente, propuso a consideración de los participantes la suscripción de la “Declaración de Lima sobre la Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”, documento que institucionaliza el compromiso de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tomando en cuenta las necesidades regionales, y la oportunidad de llevar a cabo acciones que nos permitan mejorar las condiciones en que se ofrecen y brindan los servicios.

Esta Declaración reconoce diez derechos fundamentales:

1. Derecho a contar con un ordenamiento jurídico que tienda a simplificar los procedimientos para la atención de los reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
2. Derecho a recibir servicios de telecomunicaciones cuya calidad sea comprobada por la institución que reúna las competencias al respecto, mediante las acciones de supervisión correspondientes, difundiendo a los usuarios las sanciones impuestas (de ser el caso) como medida de prevención ante una nueva ocurrencia o futura mala práctica.
3. Derecho a que se mejoren las condiciones de acceso al servicio de Internet, con mayor capacidad de transmisión de datos o velocidad, permitiendo la ampliación de su cobertura, con un nivel de calidad del servicio adecuado.

4. Derecho a recibir un trato eficiente y amable, de manera oportuna y con respeto de los derechos establecidos, por parte de las empresas operadoras, antes, durante y después del uso o contratación de los servicios de telecomunicaciones, así como de las instituciones del Estado que tienen entre sus labores, brindar orientación, informar o difundir la normativa en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
5. Derecho a acceder a información relevante y transparente, que permita la comprensión de la labor técnica desplegada por las diversas instituciones del sector telecomunicaciones, de manera sencilla y se encuentre al alcance de todos los ciudadanos.
6. Derecho al conocimiento mediante el desarrollo de eventos académicos o educativos que tengan por finalidad fortalecer las capacidades de los usuarios, las asociaciones de usuarios, grupos organizados, académicos, y las diversas instituciones nacionales e internacionales en materia de regulación de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios.
7. Derecho a conocer la tarifa aplicada para cada servicio utilizado y el saldo correspondiente (de ser el caso), principalmente cuando se trate de servicios empaquetados (cualquier combinación posible de la telefonía fija, telefonía móvil, televisión por cable o satelital, e Internet).
8. Derecho a encontrarse informado sobre el funcionamiento y tarifas del servicio de roaming internacional, mediante la difusión de su operatividad, así como respecto de las tarifas aplicadas por las empresas operadoras en los países miembros del REGULATEL, considerando además los acuerdos establecidos para el tratamiento de las comunicaciones en zonas de frontera.
9. Derecho a conocer las acciones referidas al tratamiento y destino de las baterías y equipos terminales de telecomunicaciones obsoletos o en desuso, con relación a la protección del medio ambiente.
10. Derecho a conocer las acciones preventivas adoptadas con la finalidad de fortalecer la seguridad e integridad de los usuarios frente a posibles acciones delictivas y desastres naturales.

Comentarios:

- La señora Elisa Leonel (ANATEL - Brasil), propuso incluir el derecho “A la inviolabilidad de datos e información personal de los usuarios, salvo orden judicial o el expreso consentimiento de los usuarios”.
- El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú) indicó que la suscripción de la Declaración de Lima supone un compromiso, un desafío conjunto y una coordinación permanente para el desarrollo de actividades de protección a los usuarios.
- Los representantes de SUTEL (Costa Rica), ANACOM (Portugal), CRC (Colombia), ANATEL (Brasil), ATT (Bolivia), SECOM (Argentina) y OSIPTEL (Perú), procedieron a suscribir la Declaración de Lima incluyéndose el derecho propuesto por la señora Elisa Leonel (ANATEL).

Acuerdos de la Primera Reunión del Grupo de Trabajo

1. El Grupo de Trabajo acordó nombrar al señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL –Perú), Presidente del Grupo de Trabajo para el periodo 2013 - 2014.

2. La CRC (Colombia) remitirá un listado de temas que podrían incluirse en el Informe sobre “La Protección y la Calidad del Servicio al Usuario – Diagnóstico Regional”. El OSIPTEL (Perú) remitirá a los países miembros del REGULATEL, el Informe Preliminar: “La Protección y la Calidad del Servicio al Usuario – Diagnóstico Regional”, para sus comentarios, actualización y remisión de información (de ser el caso). El Informe será presentado en la XVI Reunión Plenaria de Presidentes de REGULATEL a realizarse en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, en el mes de octubre de 2013.
3. El OSIPTEL (Perú) remitirá el proyecto de Página Web al Grupo de Trabajo para que comenten sobre los contenidos y la presentación de los mismos, a fin de mejorar la propuesta.
4. ANATEL (Brasil) remitirá un listado sobre los temas que podrían ser considerados como mejores prácticas, para revisión del Grupo de Trabajo.
5. Se presentará el Boletín Electrónico en el próximo plenario del REGULATEL, como una propuesta del Grupo de Trabajo. OSIPTEL remitirá un modelo para revisión.
6. El Grupo de Trabajo suscribió la “Declaración de Lima: Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”.

Siendo las 17:15 horas del día 19 de setiembre se dio por concluida la primera reunión del Grupo de Trabajo sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario del REGULATEL.