

REUNIÓN DE LOS GRUPOS DE TRABAJO Y ENCUENTRO DE CORRESPONSALES / COMITÉ EJECUTIVO DE REGULATEL 2014

“GRUPO DE TRABAJO SOBRE PROTECCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO”

En la ciudad de Cartagena de Indias, el día 11 de marzo de 2014, bajo la coordinación del señor Gonzalo Martín Ruiz Díaz (Perú), se reunieron representantes de REGULATEL de Argentina, Bélgica, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, España, Francia, Guatemala, Honduras, Italia, México, Noruega, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico y República Dominicana.

Agenda de trabajo

- Introducción al Grupo de Trabajo.
- Tema 1: Diagnóstico Regional.
- Tema 2: Proyecto Web del GT.
- Tema 3: Proyecto Reconocimiento Buenas Prácticas.
- Presentación sobre buenas prácticas regionales.
- Propuesta sobre Calidad de Servicio (Colombia)

Desarrollo de la agenda de trabajo

El señor Gonzalo Martín Ruiz Díaz (Perú), en su calidad de coordinador del “Grupo de Trabajo Protección y Calidad del Servicio al Usuario”, informó respecto a los antecedentes correspondientes a la conformación del mismo (3 de noviembre de 2012), el desarrollo de la primera reunión (18-19 de setiembre de 2013) y la segunda reunión prevista para el 25-26 de setiembre de 2014.

Asimismo, presentó los Términos de Referencia del Grupo de Trabajo y los proyectos que tiene a su cargo para el año 2014, los mismos que fueron aprobados durante la reunión de Corresponsales, Grupos de Trabajo y Plenario de Presidentes de REGULATEL, realizado en la ciudad de Cartagena del 29 de octubre al 1 de noviembre de 2013.

De otro lado, expuso las actividades y proyectos que vienen siendo trabajados sobre la base de los acuerdos establecidos en la primera reunión del grupo:

- Documento “La Protección y la Calidad del Servicio al Usuario – Diagnóstico Regional”.
- Proyecto “Web del Grupo de Trabajo”.
- Proyecto “Reconocimiento de las Buenas Prácticas”.
- Declaración de Lima.

Finalmente, manifestó la necesidad de contar con funcionarios que actúen como “contactos/enlaces” de cada país integrante del REGULATEL, para que brinden el soporte que se requiera para el desarrollo de los proyectos y acciones previstas por el Grupo de Trabajo, invitándolos a participar de la próxima reunión a desarrollarse en la ciudad de Lima (Perú), los días 25 y 26 de setiembre de 2014.

Los Temas 1, 2 y 3 fueron presentados por la señora Mariella Seminario Suárez (Perú).

(a) Tema 1: Diagnóstico Regional

Se informó sobre los temas considerados en el documento “La Protección y la Calidad del Servicio al Usuario – Diagnóstico Regional” (en términos generales referidos a la normativa de protección a usuarios, la calidad de atención al usuario, el procedimiento de reclamo, la regulación en materia de equipos terminales, la regulación de contratos, la seguridad ciudadana y las acciones de acercamiento al usuario), proponiendo la incorporación de nuevos temas:

- Herramientas de supervisión del marco normativo de protección a usuarios.
- Roaming internacional y la protección del usuario.
- Principales temas materias de reclamo.
- Aplicativos desarrollados para brindar servicios a los usuarios (consulta de tarifas, consulta de expedientes, etc.)
- Actividades/Proyectos de Responsabilidad Social vinculados a la protección de usuarios (ej. reciclaje equipos, telecomunicaciones en situación de emergencia, protección de niños en ciberespacio, etc.)

Asimismo, mencionó que el actual documento contiene información de 17 países.

De otro lado, propuso el mecanismo de actualización del documento, acordándose que la segunda versión sería presentada en la próxima reunión del Grupo de Trabajo (setiembre 2014).

(b) Tema 2: Proyecto Web del GT

Se hizo mención a las acciones necesarias para el lanzamiento del “Proyecto Web del Grupo de Trabajo” previsto para el mes de setiembre de 2014, entre las cuales se encuentra la necesidad que cada país remita al OSIPTEL (Perú) su opinión con relación a los contenidos, así como la información a ser publicada en la mencionada web.

(c) Proyecto Reconocimiento Buenas Prácticas

Se explicó los alcances del “Proyecto Reconocimiento de las Buenas Prácticas”, presentando como propuestas de categorías para la selección de las mismas: Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones y Calidad de Atención al Usuario, así como los criterios de elección:

- Objetivo.
- Innovación.
- Impacto medible en el mercado (resultados)
- Procedimientos establecidos (internos y/o externos)
- Participación del público objetivo
- Coordinaciones efectuadas para su desarrollo o aplicación

Asimismo, como parte de las bases, se propuso la participación de cada país miembro del REGULATEL, con una mejor práctica por cada categoría y la publicación de las propuestas en la web del Grupo de Trabajo.

El jurado se encontraría conformado por todos los miembros del REGULATEL (incluye a los observadores) y BEREC - 1 voto por miembro y por categoría-, quienes sobre la base de los criterios establecidos emitirían su voto, siendo reconocidas como “Mejores Prácticas 2014”, aquellas que por categoría obtengan el mayor número de votos. Se elegirá a las Mejores Prácticas 2014 en el mes de setiembre.

(d) Presentación sobre buenas prácticas regionales

Se efectuaron cuatro presentaciones:

- Sobre la experiencia en Italia, a cargo del señor Enrico Maria Cotugno, quien expuso sobre el rol de AGCOM y la protección de los consumidores y usuarios. Sobre la Calidad del servicio destacó el paquete de directivas relativas a la calidad y las cartas de servicio. Asimismo, señaló que AGCOM estableció los principios generales de conducta que los administradores y los empleados deben respetar con relación al servicio prestado mediante los “Call Center”, para lo cual se han definido un conjunto de indicadores outbound e inbound.

De otro lado, informó que a nivel de mejor práctica europea sobre la calidad de servicios de acceso a Internet denominado “MisuraInternet” se originó por denuncias de los consumidores y grupos de consumidores con respecto a la manera engañosa de venta y ofertas de suscripción a Internet, así como la incapacidad para los usuarios de hacer comparaciones reales entre la relación calidad/servicios ofrecidos por diferentes proveedores.

Existen además ofertas especiales que los operadores tienen que proporcionar para usuarios con discapacidad, en particular para los usuarios sordos y ciegos.

- Sobre la experiencia en Portugal, a cargo de la señora María Corte Real, quien expuso acerca de ANACOM, destacando las atribuciones de dicho organismo, los derechos y deberes de los usuarios, así como las líneas de acción de ANACOM en materia de regulación, supervisión y difusión de información.
- Sobre la experiencia de Colombia, la señora María del Pilar Torres, expuso acerca del nuevo enfoque del régimen de protección al usuario, mencionando como desafíos regulatorios:
 - La armonización del régimen de protección al usuario y la regulación en general con el nuevo orden normativo.
 - El reconocimiento de la dinámica de las comunicaciones y las múltiples interacciones de los agentes.

- El fomento de los procesos de transparencia, información y la libre elección en favor de los usuarios.
- Favorecer la decisión informada y consciente de los usuarios.
- La simplificación y la claridad como forma de construcción y desarrollo sectorial y del efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios.

Finalmente señaló que en el año 2014 se llevará a cabo una propuesta de modificación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones, atendiendo a criterios de simplicidad, claridad y transparencia que promueva el principio de elección de los usuarios.

- Finalmente se efectuó una presentación sobre la “Propuesta de Calidad de Servicio” a cargo del señor Juan Manuel Wilches (Colombia), destacando la elaboración de indicadores de calidad para los servicios móviles, cuya visión considera:
 - Las necesidades de calidad de los clientes.
 - La calidad ofrecida por el proveedor.
 - La calidad percibida por el cliente.
 - La calidad que entrega el proveedor.

Acuerdos

1. Establecimiento de “contactos/enlaces” para desarrollo de acciones y proyectos del GT
 - Cada miembro del REGULATEL presente designó un funcionario de contacto.
 - Se remitirá una carta a la Presidencia de REGULATEL informando sobre la designación de los mismos.
2. Documento “La Protección y la Calidad del Servicio al Usuario – Diagnóstico Regional”
 - Se han incluido nuevos temas que permitirán fortalecer el documento de investigación.
 - Se coordinará la remisión de información de todos los miembros del REGULATEL.
 - La segunda versión será presentada en el mes de setiembre de 2014.
 - Se ha previsto una metodología para la actualización del documento.
3. Proyecto “Web del GT”
 - Este proyecto se lanzará en el mes de setiembre de 2014.
 - Cada miembro remitirá al OSIPTEL, la información a ser incluida en cada sección del portal.
 - El link de la página del grupo formará parte de la web del REGULATEL.
4. Proyecto “Reconocimiento de las Buenas Prácticas”
 - Se han establecido categorías y criterios para el reconocimiento de las mejores prácticas.
 - El jurado se encontrará conformado por los miembros del REGULATEL - BERECE.
 - La elección de las mejores Buenas Prácticas 2014 se realizará en el mes de setiembre de 2014.

5. Se estableció un nuevo proyecto denominado “Cuestionario Regional sobre Calidad del Servicio - Informe Regional”
 - Colombia remitirá encuesta a países miembros del REGULATEL con énfasis en servicio móvil y consolidará información.
 - En la Plenaria Extraordinaria de REGULATEL de Buenos Aires (julio, 2014) se solicitará aprobación de inclusión de proyecto en el GT.
 - El Informe Regional se presentará en setiembre de 2014.

6. Segunda Reunión del Grupo de Trabajo
 - Se realizará en Lima-Perú, los días 25 y 26 de setiembre de 2014.