

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

En la ciudad de Lima - Perú, los días 25 y 26 de setiembre de 2014, se reunieron los integrantes del Grupo de Trabajo sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario de REGULATEL, cuya conformación fue aprobada en el Plenario de Presidentes realizado en San José (Costa Rica), el día 3 de noviembre de 2012.

Participaron en la sesión:

- Presidente del Grupo de Trabajo de Protección y Calidad del Servicio al Usuario:
Señor Gonzalo Ruiz Díaz, Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL (Perú).
- Representante Secretaría Ejecutiva de REGULATEL:
Señor Daniel Carletti, Comisión Nacional de Comunicaciones de Argentina (CNC).
- Representante AGCOM (Italia):
Señor Enrico Maria Cotugno, Vice Director.
- Representantes ATT (Bolivia):
Señor Luis Felipe Guzmán, Director Ejecutivo.
Señora Pilar Gastelú, Analista en Relaciones Interinstitucionales y Asuntos Exteriores.
- Representante CNC (Argentina):
Señor Ariel Benitez, Representante de CNC.
- Representante CRC (Colombia):
Señor Andrés Gutiérrez, Asesor.
- Representante IFETEL (México):
Señora Adriana Labardini, Comisionada.
- Representante INDOTEL (República Dominicana):
Señor Oscar Melgen, Gerente de Protección de Usuarios.
- Representantes OSIPTEL (Perú):
Señor Humberto Sheput, Gerente de Protección y Servicio al Usuario.
Señor Freddy Alvarado, Gerente de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas.
Señora Ana Rosa Martinelli, Secretaria Técnica de los Órganos Colegiados.
Señora Vanessa Castillo, Coordinadora de Relaciones Internacionales.
Señora Mariella Seminario, Sub Gerente de Servicio al Usuario.
- Representante SUBTEL (Chile):
Señor Marco Cáceres, Jefe de División de Fiscalización.

- Representante SUTEL (Costa Rica):
Señora Natalia Ramírez, Asesora Legal de la Dirección de Calidad.
Señor Jorge Salas, Funcionario de SUTEL.

PRIMERA SESIÓN - JUEVES 25 DE SETIEMBRE

Agenda de Trabajo

- Agenda de la Segunda Reunión del Grupo de Trabajo de Protección y Calidad del Servicio al Usuario de REGULATEL.
- Plan de Trabajo 2014.
- Propuesta de Plan de Trabajo 2015.
- Presentación de Buenas Prácticas en Protección y Servicio al Usuario registradas.
- Votación para elección de Mejores Prácticas 2014.

Desarrollo de la Agenda de Trabajo

El señor Gonzalo Ruiz Díaz (OSIPTEL – Perú) dio la bienvenida a los participantes de la reunión e invitó a cada uno a presentarse.

(a) Agenda de Trabajo de la II Reunión del Grupo de Trabajo

El señor Gonzalo Ruiz (OSIPTEL – Perú) formuló la propuesta del desarrollo de la Agenda para la II reunión del Grupo de Trabajo durante los días 25 y 26 de setiembre.

(b) Plan de Trabajo 2014

A continuación el señor Gonzalo Ruiz realizó una presentación sobre las diferentes actividades desarrolladas por el Grupo de Trabajo de Protección y Calidad del Servicio al Usuario del REGULATEL desde su creación.

Asimismo, informó sobre los proyectos desarrollados en el periodo 2013 y 2014, dando cumplimiento al Plan de Trabajo aprobado previamente. Se informó sobre los avances de las actividades programadas:

- (i) Diagnóstico sobre Protección y Calidad y Servicio al Usuario – 2da versión. Este proyecto desarrollado por OSIPTEL (Perú), se culminó de acuerdo a lo planificado.
- (ii) Página web del Grupo de Trabajo:
OSIPTEL culminó el desarrollo de la página web del grupo de trabajo y se encuentra a disposición de todos países.
- (iii) Reconocimiento de Buenas Prácticas en Protección al Usuario 2014:
 - Categoría Calidad de Atención: se presentaron siete (07) Buenas Prácticas.

- Categoría Calidad de Servicio: se presentaron ocho (08) Buenas Prácticas.
- (iv) Informe sobre “Cuestionario Regional de Calidad y Servicio”. Este proyecto se encuentra en proceso de elaboración a cargo de la CRC, Colombia.

(c) Elección de Mejores Prácticas en Protección al Usuario 2014:

El señor Gonzalo Ruiz informó que se registraron quince (15) Buenas Prácticas, las mismas que fueron presentadas por los representantes de cada país:

Categoría Calidad de Atención:

- Argentina. El señor Ariel Benitez, Representante de la CNC, presentó la Buena Práctica: Verificación al centro de atención al cliente del servicio de comunicaciones móviles (SCM).
- Bolivia. El señor Luis Felipe Guzmán, Director Ejecutivo de ATT, realizó la presentación de las Buenas Prácticas: Campaña de prevención de violencia digital, No Caigas en la Red y Sistema de Atención al Usuario MIRECLAMO.BO.
- Brasil. Al no contarse con un representante de ANATEL, el señor Gonzalo Ruiz efectuó una breve presentación de la Buena Práctica: Reglamento General de Derechos del Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, Resolución N° 632, del 8 de marzo de 2014.
- Italia. El señor Enrico Maria Cotugno, Vice Director de AGCOM, realizó la presentación de la Buena Práctica: Sistema de resolución extrajudicial de controversias entre usuarios y operadores.
- Perú. El señor Freddy Alvarado, Gerente de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística del OSIPTEL, efectuó la presentación de la Buena Práctica: Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (SISCE – TRASU).
- República Dominicana. El señor Oscar Melgen, Gerente de Protección de Usuarios de INDOTEL, presentó la Buena Práctica: Casos de Pre Formalización (CPF).
- Venezuela. Al no encontrarse un representante de CONATEL, el señor Gonzalo Ruiz presentó la Buena Práctica: Atención de Quejas y Reclamos vía online (WEB).

Categoría Calidad del Servicio:

- Argentina. El señor Ariel Benitez, Representante de la CNC, presentó la Buena Práctica: Medición de calidad del servicio de comunicaciones móviles (SCM).
- Colombia. El señor Andrés Gutiérrez, Asesor de la CRC, efectuó la presentación de las tres Buenas Prácticas: Eliminación de las Cláusulas de Permanencia Mínima en los servicios de comunicaciones móviles, Compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios de comunicaciones y medidas de transparencia para la activación y uso del servicio de Roaming Internacional.

- Costa Rica. Natalia Ramírez, Asesora Legal de la Dirección de Calidad de SUTEL informó respecto de la Buena Práctica presentada: Disposiciones Regulatorias Aplicables a los Servicios de Roaming Internacional.
- Italia. El señor Enrico Maria Cotugno, Vice Director de AGCOM, presentó la Buena Práctica: MisuraInternet.

Luego de culminadas las presentaciones, se llevó a cabo la votación para la elección de la Mejor Práctica 2014 en cada una de las categorías. Los representantes de cada país presentes en la reunión, emitieron su voto por cada categoría. Los resultados fueron:

(i) Categoría Calidad de Atención:

Ganador: OSIPTEL (Perú) por la Buena Práctica “Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (SISCE – TRASU)”.

Segundo Puesto: AGCOM (Italia) por la Buena Práctica “Sistema de resolución extrajudicial de controversias entre usuarios y operadores”.

(ii) Categoría Calidad del Servicio:

Ganador: CRC (Colombia) por la Buena Práctica “Compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios de comunicaciones”.

Segundo Puesto: AGCOM (Italia) por la Buena Práctica “MisuraInternet”.

Al finalizar la votación, los participantes de la sesión saludaron y felicitaron a los ganadores de las Mejores Prácticas 2014.

(d) Plan de Trabajo 2015

El señor Gonzalo Ruiz señaló la importancia de programar las actividades del Grupo de Trabajo para el año 2015, motivo por el cual proponiendo algunas ideas invitó a los participantes a formular temas sobre nuevos proyectos a ser desarrollados por el Grupo de Trabajo.

Los participantes de la reunión debatieron acerca de diferentes propuestas de nuevos proyectos/actividades y se acordó plantearlas en la sesión del día siguiente.

SEGUNDA SESIÓN – VIERNES 26 DE SETIEMBRE

Agenda de Trabajo

- Presentación de Proyectos del Grupo de Trabajo.
- Agenda del Grupo de Trabajo 2015.
- Acuerdos del Grupo de Trabajo.

Desarrollo de la Agenda de Trabajo

El señor Gonzalo Ruiz Díaz (OSIPTEL – Perú) dio inicio a la segunda sesión del grupo de trabajo agradeciendo la participación de los presentes.

(a) Presentación de Proyectos Desarrollados por el Grupo de Trabajo

La sesión se inició con la presentación de los proyectos que vienen desarrollándose por el Grupo de Trabajo durante el año 2014.

- (i) Diagnóstico sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario – 2da versión. La presentación estuvo a cargo del señor Humberto Sheput, Gerente de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL. La segunda versión del Diagnóstico se encuentra terminada y cuenta con información actualizada al año 2014 de los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, Italia, México, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana y Venezuela.

En el caso de Brasil, Costa Rica y Puerto Rico, la información proporcionada corresponde al año 2013. Hasta el momento no se cuenta con información de Nicaragua.

Esta segunda versión del Diagnóstico incluye los nuevos temas que fueron acordados en la reunión de Cartagena en marzo del presente año.

Durante la presentación se informó que el documento reúne los siguientes temas:

- a) Autoridades de protección al consumidor / usuario;
- b) Marco jurídico de protección al consumidor / usuario;
- c) Procedimientos de reclamo;
- d) Regulación específica (sobre la calidad de atención al usuario, los contratos de prestación de servicios y el roaming internacional);
- e) Reglamentación referida a la seguridad ciudadana,
- f) Supervisión del marco normativo; y
- g) Actividades / proyectos desarrollados como parte de las acciones de acercamiento al usuario.

El OSIPTEL distribuyó a cada participante el Diagnóstico antes mencionado, los cuadros con el contenido recabado de todos los países y la relación de normas que sustentan la información. Dichos documentos fueron entregados en formato electrónico.

Comentarios:

En relación al Diagnóstico los participantes de la reunión indicaron que era un trabajo interesante y saludaron la iniciativa del OSIPTEL.

La señora Natalia Ramírez, Asesora Legal de la Dirección de Calidad de SUTEL de Costa Rica, indicó que se enviaría la información relacionada a su país para que sea incluida en el documento presentado.

El señor Daniel Carletti, representante de la Secretaría Ejecutiva de REGULATEL señaló que Uruguay se ha reincorporado al Foro, motivo por el cual se sugiere solicitar información al mencionado país para ser incluido en el documento.

El señor Gonzalo Ruiz precisa que el Diagnóstico incluye gran cantidad de información que puede ser aprovechada en la realización de diferentes trabajos.

El señor Humberto Sheput invitó a los países que lo deseen a revisar la versión del Diagnóstico presentada y proponer los ajustes que correspondan o incorporar información que se considere oportuna para el mismo.

El señor Daniel Carletti sugirió que el documento presentado sea colocado en una ubicación más visible en la página web de REGULATEL.

(ii) Página web del Grupo de Trabajo:

La señora Mariella Seminario, Sub Gerente de Servicio al Usuario, efectuó la presentación de la página web del Grupo de Trabajo desarrollada por el OSIPTEL.

Durante la presentación se mostró la estructura de la web, de acuerdo a lo aprobado en anterior reunión del GT, la misma que presenta información por temas y por países de acuerdo a las secciones:

- Actividades del Grupo de Trabajo
- Autoridades
- Marco Jurídico
- Procedimiento de Reclamo
- Regulación Específica
- Seguridad Ciudadana
- Acercamiento al Usuario
- Supervisión
- Aplicativos

La información contenida en las secciones de la página web corresponde a la recabada a través del Diagnóstico sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario – 2da versión y se encuentra a disposición de todos los países miembros de REGULATEL para su revisión.

Se informó que la página web del Grupo de Trabajo sería incluida en la página web de REGULATEL, lo cual será solicitado a la CRC, Colombia. Asimismo, puede ser ubicada a través del link: regulatel.osiptel.gob.pe.

(iii) Informe sobre “Cuestionario Regional de Calidad y Servicio”:

La presentación la realizó el señor Andrés Gutiérrez, Asesor de la CRC. Durante la presentación se mostraron los resultados preliminares obtenidos; sin embargo, se señaló que el Informe está en proceso de elaboración debido a que aún se encuentra pendiente la remisión de información de varios países.

Comentarios:

El señor Gonzalo Ruiz indicó que era importante culminar con este Informe, y que debería incluirse en la Agenda del Grupo de Trabajo de 2015.

El señor Andrés Gutiérrez señaló que se insistiría con los países faltantes para que remitan la información y completar el Informe. Asimismo, indicó que posteriormente se podría incluir mayor información.

El señor Daniel Carletti propuso que sería oportuno conocer la metodología de cada país en relación a los temas de calidad del servicio. Al respecto, el señor Gonzalo Ruiz señaló que podría programarse un workshop sobre metodologías de calidad.

(iv) Reconocimiento de Buenas Prácticas en Protección al Usuario 2014:

Luego de los resultados obtenidos en la votación realizada en la primera sesión de la reunión del Grupo de Trabajo, se efectuó la premiación de los ganadores durante el II Seminario Internacional “Protección de los Derechos de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones” que se llevó a cabo el 25 y 26 de setiembre en la ciudad de Lima.

(b) Agenda del Grupo de Trabajo 2015:

Se revisaron las propuestas de proyectos/actividades debatidas en la primera sesión, las mismas que se precisaron y se formularon de acuerdo a lo siguiente:

1. Investigación sobre metodologías de medición de la Calidad del Servicio. Propuesta formulada por Argentina y Colombia.
Se plantea la realización de un workshop o actividad específica en relación al tema indicado, como por ejemplo: medición de velocidad de Internet.

2. Seguridad y fraude en los servicios de telecomunicaciones. Propuesta presentada por Costa Rica.
Se propone desarrollar diferentes aspectos que se vinculan a los servicios de telecomunicaciones con la seguridad ciudadana. Podría llevarse a cabo a través del levantamiento de información, workshop, entre otros.
3. Informe sobre servicios no solicitados / no contratados. Propuesta efectuada por Italia.
Dentro de la información a recabarse se podrían incluir temas como el Bill Shock, la clasificación de problemas según servicio, mecanismos de contratación y prácticas comerciales de las empresas operadoras.
4. Observatorio de prácticas comerciales de las empresas operadoras transnacionales. Propuesta presentada por México.
5. Incluir en las actividades del grupo de trabajo los servicios de televisión en relación a la protección de derechos de los usuarios. Propuesta formulada por Chile.
6. Tercera edición del Diagnóstico sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario. Propuesta formulada por Perú.
Inclusión de nuevos temas como el de dinero electrónico y portabilidad numérica.
7. Actualización de la página web del Grupo de Trabajo. Propuesta formulada por Perú.
Inclusión de información estadística por país:
 - Número de reclamos.
 - Número de líneas en servicio.
8. 2da Edición del Concurso: Reconocimiento de Buenas Prácticas - 2015. Propuesta presentada por Perú.
9. Culminación de Cuestionario Regional sobre Calidad del Servicio. Propuesta presentada por Colombia.

Luego de la revisión de las propuestas, se precisó que la definición de su implementación y priorización estaría sujeta a los resultados de la Plenaria de Presidentes de REGULATEL, a efectuarse en Puerto Rico en el mes de noviembre de 2014.

Asimismo, se recaló la importancia de la continuación de las actividades del Grupo de Trabajo, las mismas que resultan enriquecedoras para los países miembros de REGULATEL, permitiendo intercambiar experiencias y conocimientos sobre la protección y calidad de servicio al usuario, quedando pendiente la programación de la Tercera reunión del Grupo.

(c) Acuerdos de la Segunda Reunión del Grupo de Trabajo

1. Convocar al Uruguay para participar en el Grupo de Trabajo ante su reincorporación a REGULATEL.

2. Presentar los proyectos a ser desarrollados por el Grupo de Trabajo en la Plenaria de Presidentes de REGULATEL, la misma que se llevará a cabo del 16 al 18 de noviembre en Puerto Rico.
3. En la página web del grupo de trabajo, se encuentra a disposición de todos los países: el Diagnóstico sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario – 2da versión, las Buenas Prácticas 2014 presentadas, la información sobre las actividades del Grupo de Trabajo y los diferentes países miembros de REGULATEL en relación al tema de la calidad y protección del usuario. El link para acceder es: regulatel.osiptel.gob.pe. Se indicó que próximamente se encontraría disponible también en la página web de REGULATEL.
4. Continuar con las actividades del Grupo de Trabajo, las mismas que permiten intercambiar experiencias y conocimientos entre los países miembros en relación a los temas de protección y calidad de servicio al usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, el señor Gonzalo Ruiz entregó un diploma de reconocimiento a cada país por su participación en el concurso de las Buenas Prácticas 2014.

Siendo las 17:00 horas del día 26 de setiembre, se dio por concluida la segunda reunión del Grupo de Trabajo sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario de REGULATEL.