

ACTA
3ra REUNIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO SOBRE PROTECCIÓN
Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO
REGULATEL

El día 02 de setiembre de 2015, 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 de REGULATEL:
Señor Javier Rúa Jovet, Presidente de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones (Puerto Rico).
- 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 AGCOM (Italia):
Señor Enrico Maria Cotugno.
- Representante ATT (Bolivia):
Señora Pilar Gastelú.
- Representante AFTIC (Argentina):
Señor Ariel Benitez.
- Representante CRC (Colombia):
Señora Diana Morales.
- Representante IFETEL (México):
Señor Alonso Hernández.
- Representante INDOTEL (República Dominicana):
Señor Oscar Melgen.
- Representantes OSIPTEL (Perú):
Señor David Villavicencio.
Señor Humberto Sheput.
Señor Freddy Alvarado.
Señora Mariella Seminario.
Señora Vanessa Castillo.
Señor Claudio Palomares.
- Representante SUBTEL (Chile):
Señor Juan Pablo Lefian.
- Representante SIGET (El Salvador):

Señor Rafael Arbizú.

- Representante ANATEL (Brasil):
Señora Cristina Silveira.

- Representante CONATEL (Venezuela):
Señora Rosa Duarte.

- Representante ASEP (Panamá):
Señor Edmundo Eduardo.

El señor Gonzalo Ruiz, Presidente del Grupo de Trabajo de Protección y Calidad de Servicio al Usuario de REGULATEL, dio la bienvenida a todos los países participantes, dando inicio a la reunión.

AGENDA DE TRABAJO

La Agenda de Trabajo fue detallada por el señor Gonzalo Ruiz, Presidente del Grupo de Trabajo :

- Proyectos del Grupo de Trabajo 2015:
 - 3ra Edición del Diagnóstico sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario.
 - Cuestionario sobre Calidad del Servicio en los países miembros del REGULATEL.
 - Concurso “Buenas Prácticas 2015”
 - Actualización de la Página Web del Grupo de Trabajo

- Proyectos del Grupo de Trabajo 2016 abierto a propuestas de los Reguladores miembros.

DESARROLLO DE LA AGENDA DE TRABAJO

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 durante el año 2015.

a) 3^{ra} Edición del Diagnóstico sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario.

Se realizó la presentación de la Tercera Edición del Diagnóstico sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario, mediante el cual se ha actualizado la información referida a las principales disposiciones en materia de protección a usuarios de los países miembros del Grupo de Trabajo.

El Diagnóstico consolida la información de 22 países, para la tercera edición, un total de 16 países remitieron información.

A fin de facilitar la evaluación de los avances del sector telecomunicaciones, el documento consolida la información referida a los siguientes temas:

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

Cabe precisar que, en esta tercera edición se ha incluido el tema de Portabilidad Numérica dentro de la sección correspondiente a Regulación Específica.

b) Diagnóstico sobre la calidad de los servicios en los países miembros del REGULATEL

La señora Diana Morales, representante de la Comisión de Regulación de Comunicaciones de Colombia, CRC, presentó los resultados obtenidos en el Diagnóstico sobre la Calidad de los Servicios, mediante el cual se analizaron los indicadores de calidad de diferentes servicios como: voz fija, voz móvil, Internet fijo, televisión y radiodifusión.

Asimismo, se explicó la periodicidad, metodología y difusión de las mediciones consideradas. La información recabada corresponde a 18 países miembros de REGULATEL:

- | | |
|--------------|------------------------|
| - Argentina | - México |
| - Bolivia | - Nicaragua |
| - Brasil | - Panamá |
| - Chile | - Paraguay |
| - Colombia | - Perú |
| - Costa Rica | - Portugal |
| - Ecuador | - Puerto Rico |
| - España | - República Dominicana |
| - Italia | - Venezuela |

c) Concurso: “Buenas Prácticas 2015”

Se llevó a cabo el Concurso sobre “Buenas Prácticas 2015”. Los diferentes países realizaron la exposición de las Buenas Prácticas presentadas en las dos categorías.

Para la categoría de Calidad de Atención se presentaron once (11) Buenas Prácticas de los siguientes países:

País	Denominación de la Buena Práctica
Argentina	Conocé lo que pagás
Bolivia	Tarifa Solidaria para Personas con Discapacidad
Bolivia	Sistema de Información de Promociones
Colombia	Medición de Percepción de la Calidad de los Servicios de Comunicaciones en relación con la atención al cliente y la solución de peticiones, quejas y recursos.
Costa Rica	Aplicación web para la administración y consulta de los procesos de homologación de terminales de telecomunicaciones móviles.
Chile	Educación y defensa a usuarios
Chile	Fiscalización Procesos de Gestión de Reclamos de Operadores
México	Comparador de Planes de Telefonía Móvil
México	Sistema de Atención a Usuarios-Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones, Soy Usuario
Perú	Implementación de Salas Unipersonales y Desconcentradas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios
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. 28 de junio de 2004, gaceta oficial N° 37.968.

Para la categoría de Calidad de Servicio se presentaron diez (10) Buenas Prácticas de los siguientes países:

País	Denominación de la Buena Práctica
Bolivia	Propuesta de Reglamento de Compensación en caso de Interrupciones de Servicio
Brasil	Reglamento de satisfacción y de calidad percibida ante los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
Colombia	Medición de Percepción de la Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones
Costa Rica	Mapa de desempeño de distintos indicadores de calidad, cobertura, completación de llamadas y desempeño promedio de la velocidad de descarga, medida respecto a la velocidad contratada del servicio de Internet móvil.
Chile	Fiscalización Procesos Comerciales de Oferta
Chile	Sello Subtel Gestión Reclamos
Italia	Misura Internet Mobile
Perú	TEVEO: Sistema de información y participación de los usuarios en la supervisión de la calidad de los servicios de telefonía e internet móvil.
Venezuela	Parámetros de Calidad de Servicio para el Servicio de Difusión por Suscripción. Publicada en Gaceta Oficial N° 38.520, el 12 de septiembre de 2006.
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. 28 de junio de 2004, gaceta oficial N° 37.968.

Luego de culminadas las presentaciones, se llevó a cabo la votación para la elección de las Mejores Prácticas 2015 en cada una de las categorías. Cada país participante de la reunión emitió su voto, siendo los resultados los siguientes:

▪ **CATEGORÍA: CALIDAD DEL SERVICIO**

1er Puesto:

TEVEO: Sistema de información y participación de los usuarios en la supervisión de la calidad de los servicios de telefonía e Internet móvil.

OSIPTTEL, Perú.

2do Puesto:

- Propuesta de reglamento de compensación en caso de interrupciones de servicio. ATT, Bolivia
- Sello Subtel Gestión Reclamos. SUBTEL, Chile
- Mapa de desempeño de distintos indicadores de calidad, cobertura, completación de llamadas y desempeño promedio de la velocidad de descarga, medida respecto a la velocidad contratada del servicio de Internet móvil. SUTEL, Costa Rica
- Medición de percepción de la calidad de los servicios de comunicaciones. CRC, Colombia

▪ **CATEGORÍA: CALIDAD DE ATENCIÓN**

1er Puesto

Medición de percepción de la calidad de los servicios de comunicaciones en relación con la atención al cliente y la solución de peticiones, quejas y recursos. CRC, Colombia.

2do Puesto

Tarifa solidaria para personas con discapacidad. ATT, Bolivia.

La premiación de los ganadores de las Mejores Prácticas 2015 se realizará durante la XVIII Asamblea Plenaria de REGULATEL a realizarse en Cartagena de Indias, Colombia, el 4 y 5 de noviembre.

d) **Agenda del Grupo de Trabajo 2016:**

Para el año 2016 se han programado los siguientes proyectos:

- Diagnóstico Regional sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario. 4ta edición. OSIPTTEL, Perú
- IV Seminario Internacional sobre la Protección de los Derechos de los Usuarios en la Región. OSIPTTEL, Perú
- Diagnóstico sobre la calidad de los servicios en los países miembros del REGULATEL. CRC, Colombia.
- Actualización de la Página Web del Grupo de Trabajo. OSIPTTEL, Perú
- Concurso Buenas Prácticas 2016. OSIPTTEL, Perú
- IV Reunión del Grupo de Trabajo. OSIPTTEL, Perú
- Otros proyectos que los miembros consideren.

Finalmente, el señor Gonzalo Ruiz agradeció la participación de cada país y dio por concluida la Tercera Reunión del Grupo de Trabajo sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario de REGULATEL.