

# Informe de **RELATORÍA**

**II SEMINARIO INTERNACIONAL**  
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS  
DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



# ÍNDICE

I. Objetivo del seminario	7
II. Objetivo de la relatoría	8
III. La brecha de expectativas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	8
IV. La tutela del Estado en la protección de los usuarios	12
V. Propuestas y reformas orientadas a mejorar la protección de los derechos de los usuarios	14
V.1. Nuevas reglas para la protección de los derechos de los usuarios en la Unión Europea	14
V.2. Una guía sobre las mejores prácticas de protección a los usuarios en América Latina	23
V.3. Panel	29
VI. Experiencias regionales en materia de protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones	34
VI.1. La mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones	34
VI.2. Campañas sobre violencia digital en Internet	40
VI.3. Panel	41

VII. Calidad de los servicios de telecomunicaciones	44
VII.1. Protección y calidad del servicio al usuario de servicios de Telecomunicaciones: La experiencia colombiana	44
VII.2. Medición de los indicadores de calidad del servicio de telecomunicaciones en Chile	47
VII.3. Panel	48
VIII. Mejores prácticas en calidad del servicio	52
VIII.1. Calidad del servicio y competencia en el nuevo marco regulatorio en México	52
VIII.2. Las políticas regulatorias respecto de la medición de indicadores de calidad del servicio	58
VIII.3. Panel	62
Anexo 1. Programa del Seminario	66



# I. Objetivo del seminario

**E**l Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones –Osiptel– fue anfitrión de la realización del II Seminario Internacional "Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones", en la que se trataron diversos temas relacionados a las mejores prácticas orientadas a la formulación de políticas públicas en temas de protección a usuario.

El seminario se llevó a cabo el 25 y 26 de setiembre y en él fue posible el intercambio de experiencias en buenas prácticas, en materia de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones para la difusión y mejora del marco normativo existente y los resultados de las iniciativas regionales en temas relacionados a la calidad de atención de los usuarios de los países miembros de Regulatel.

En el evento se presentaron temas relativos a la protección de los derechos de los usuarios y la necesidad de continuar avanzando en el intercambio de mejores prácticas orientadas a la formulación de políticas públicas; los compromisos adoptados en la Declaración de Lima (en su primera versión), así como la agenda común que sobre esta temática han adoptado los reguladores de los países miembros del Regulatel.

## II. Objetivo de la relatoría

Con el fin de dar a conocer los resultados y conclusiones del seminario internacional, el presente informe de relatoría se orienta a presentar los aspectos más resaltantes de las presentaciones realizadas en el mismo, tanto a cargo de los expertos internacionales participantes como de los panelistas que intervinieron para emitir sus comentarios basados en su experiencia profesional en el campo de la regulación o su posición en el sector privado o académico.

Para fines de la relatoría, la descripción de cada temática expuesta sigue el orden de su presentación, de acuerdo con el programa del seminario, y combina el contenido de las presentaciones –en el caso de los expositores que las usaron– con la exposición durante el seminario.

El programa del evento se encuentra en el Anexo 1 del presente informe.

## III. La brecha de expectativas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones<sup>1</sup>

Regulatel es un foro integrado por los países de América Latina y tres países europeos (Italia, España y Portugal) y cuya principal función es promover la cooperación e intercambio de experiencias y mejores prácticas en el sector de telecomunicaciones.

[1] Basado en las palabras del Presidente del Consejo Directivo del Osiptel, Gonzalo Ruiz Díaz.

Es en el marco de Regulatel que en el año 2012 el Perú decidió conformar el

grupo de trabajo de Derechos de los Usuarios y Calidad del Servicio dentro del cual se ha realizado por segunda oportunidad este seminario internacional.

El sector de telecomunicaciones ha crecido de manera significativa durante los últimos años. En el caso de la telefonía móvil, a finales del 2014 el número de líneas llegará a 7,000 millones en el mundo, igualando así la cifra de la población mundial. En el caso del Perú, se ha experimentado procesos similares en los últimos años, llegando a la cifra de 30 millones de líneas móviles.

Este crecimiento en los servicios ha obligado a la industria y a los reguladores a buscar mecanismos que permitan hacer frente de manera eficiente las demandas crecientes de los usuarios. Y el reto no ha sido fácil. En primer lugar, el ritmo al que ha crecido esta demanda por mayores servicios ha superado en muchos casos la capacidad de crecimiento de la industria a través de infraestructura, no solo de redes de telecomunicaciones sino de plataformas de atención al usuario.

En segundo lugar, las barreras que imponen los gobiernos locales para el despliegue de antenas y redes de fibra óptica han sido una limitante del crecimiento de la oferta. En tercer lugar, un factor que viene afectando cada vez más a los servicios es la disponibilidad de espectro radioeléctrico. En cuarto lugar, en algunos países como el Perú los niveles de competencia son aún reducidos lo cual también ha limitado el número de opciones que el consumidor ha tenido a su disposición.

Una consecuencia del escenario descrito es que en los últimos años se ha generado una brecha entre lo que esperan recibir los usuarios en términos de calidad de servicios y calidad de atención, y lo que efectivamente reciben. Creemos que esta es una oportunidad importante para que reguladores e industria podamos buscar fórmulas que permitan cerrar esta brecha de expectativas en el sector de telecomunicaciones.

Algunos podrán pensar que los cambios disruptivos que ha enfrentado el sector como la emergencia de tecnologías como el 4G que permite velocidades y calidad de comunicación significativamente mayores constituyen la principal vía a través de la cual será posible cerrar esta brecha. Nosotros pensamos que si bien esto es cierto, es insuficiente. Una fuente importante de la innovación proviene de escuchar a los usuarios, con fin de orientar el proceso de innovación hacia la mejora de sus niveles de satisfacción. Y es que la principal fuente de innovación es aquella que proviene de la demanda del consumidor, es decir, "ponernos en sus zapatos", no solo como algo posible sino rentable para las empresas pues agrega valor a sus procesos productivos.

Un estudio elaborado por el profesor Claes Fornell de la Universidad de Michigan, creador del índice de Satisfacción del Usuario en Estados Unidos y en Europa, demostró que un aumento en un punto de dicho índice se traduce en un aumento en tres puntos en los niveles de capitalización de las acciones de las empresas en los mercados bursátiles. Esto es, mejorar el servicio no debe considerarse un mayor costo sino un mayor beneficio para las empresas.

Por otro lado, así como en una democracia es el elector el que decide qué candidato y qué programa elegir, en el mercado es el consumidor el que debe escoger qué producto o qué empresa es el que triunfará o fracasará. A eso se le llama soberanía del consumidor. Paul Samuelson, Premio Nobel de Economía decía que el consumidor es un rey que usa su dinero como un voto con el cual decide lo que desea conseguir. Para ello, la competencia y la existencia de diversidad de opciones en el mercado al igual que candidatos en un proceso electoral resulta fundamental.

En el caso del Perú, desde el Osiptel, conscientes de la importancia de reducir la brecha entre lo que el usuario espera del servicio y lo que recibe, hemos impulsado un conjunto de medidas que buscan promover una mejora en los servicios de telecomunicaciones. Así, en el 2013, luego de un estudio que reflejaba que los usuarios demandaban de las empresas una mejora en sus canales presenciales y telefónicos, se aprobó una norma que establece límites a los tiempos de espera de modo que, en las oficinas en las empresas, un usuario promedio no debe esperar más de 15 minutos para hacer un trámite y, a nivel telefónico, 60 minutos para ser atendido. Entre otros aspectos, esto permitirá no solo que el usuario compare cuánto se demoran las empresas en atenderlo sino que posibilitará al regulador fijar los correctivos en aquellos casos en que se incumplan los niveles mínimos exigidos.

Asimismo, se viene revisando el Reglamento de Calidad del Servicio de Telecomunicaciones que, entre otros aspectos, promueve mejoras en la calidad del servicio de Internet, estableciendo niveles mínimos de 40% en la velocidad contratada y un sinceramiento de la información que se brinda al usuario respecto de la calidad del servicio que se presta. También en la última semana, se ha propuesto una modificación al Reglamento de Atención de Reclamos buscando reducir sus plazos de tramitación en 50%, facilitar el acceso al expediente por parte de los usuarios a través del Internet y promover el uso de la conciliación entre las partes.

Finalmente, en el último año se viene discutiendo una modificación importante en las condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones que con la





El presidente de OSIPTEL, Gonzalo Ruiz Díaz y el Representante de la Secretaría Ejecutiva del Regulatel, Daniel Carletti.

finalidad de continuar impulsando la competencia y la portabilidad numérica, propone el desbloqueo de los equipos celulares que venden las empresas operadoras.

Todas estas iniciativas han requerido recurrir a las experiencias de otros países u otros reguladores, rescatando aquellas que se consideran mejores prácticas. Por eso esta segunda edición del Seminario Internacional sobre la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones será una excelente oportunidad para continuar con el intercambio de experiencias y capacitarlos respecto a los problemas que enfrentan los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en la región y en Europa.

[2] Este último párrafo está basado en las palabras de Daniel Carletti, Secretario Ejecutivo de Regulatel y representante de la Comisión Nacional de Comunicaciones de Argentina (CNC).

El año pasado se celebró el plenario de Regulatel que le dio una nueva estructura al organismo. En este sentido, Argentina ejerce en este año la Secretaría Ejecutiva del foro. Por ello, una de las fortalezas de esta nueva etapa es la posibilidad que los países participantes intercambien sus experiencias y conozcan sus mejores prácticas. El apoyo del Osiptel es sin duda muy destacado en este aspecto.<sup>2</sup>

## IV. La tutela del Estado en la protección de los usuarios<sup>3</sup>

[3] Basado en las palabras de bienvenida del Vice Ministro de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, señor Raúl Pérez – Reyes, en representación de la Presidenta del Consejo de Ministros del Perú, Ana Jara Velásquez.

El trabajo del regulador en materia de protección de los derechos de los consumidores es muy complejo, intenso –número de atenciones, de reclamos, la ansiedad y la tensión que sienten los ciudadanos al expresar una queja-. El Osiptel ha ido desarrollando en los últimos años una labor muy encomiable de cara a enfrentar y resolver esta problemática. Lo que se observa es una particular preocupación por los temas vinculados con la calidad, tanto comercial, en la atención de los clientes y los temas vinculados al uso de la red, lo que se articula a la política general del gobierno de promover el desarrollo de una mayor cobertura de telefonía, especialmente móvil. Ello complementa el trabajo del regulador para mejorar los servicios que finalmente desean tener las familias.

El regulador tiene, por un lado, el encargo de promover inversiones y desarrollarlas para que existan los servicios, pero por otro lado, debe asegurar que los consumidores puedan hacer valer sus derechos y tutelarlos en tanto hay una relación claramente asimétrica entre el consumidor y las empresas prestadoras.

Los retos que enfrentamos no solo tienen que ver con la telefonía móvil sino, en función a los proyectos nuevos que está abordando el Estado peruano al promover la banda ancha de telefonía fija a nivel domiciliario en 1,516 distritos en los próximos dos o tres años, se plantea también un incremento de la problemática de protección de los usuarios. Así, es importante trasladarles a los usuarios información como, por ejemplo, la velocidad mínima y máxima en los servicios de Internet que reciben, entre otra que tal vez al momento de la compra no es relevante para ellos pero sí al momento del consumo porque se refleja en su nivel de satisfacción.

Tanto el gobierno central como el organismo regulador en el Perú -y seguramente el caso no es muy distinto en el resto de países- tienen el desafío de apoyarse mutuamente para promover el desarrollo de la infraestructura y asegurar que se respeten los derechos de los consumidores, lo que se reflejará en un círculo virtuoso de más inversión y más satisfacción de los ciudadanos con los servicios que reciben. Esta última es una variable muy importante para contribuir al desarrollo económico del país, pues la industria de telecomunicaciones es un componente clave para el desarrollo económico.

# V. Propuestas y reformas orientadas a mejorar la protección de los derechos de los usuarios

## V.1. Nuevas reglas para la protección de los derechos de los usuarios en la Unión Europea<sup>4</sup>

Si bien aún no se han materializado en Europa, la Unión Europea viene trabajando en la formalización de nuevas reglas que regularán el futuro de las telecomunicaciones en la región.

En Europa ha habido hasta dos fases de regulación. La primera se dio en los años noventa e incluso desde finales de los ochenta, y se denominó la fase de liberalización. Hasta entonces había existido un monopolio en el sector de telecomunicaciones y el Estado proveía el servicio. A finales de los años ochenta, la Unión Europea decidió que había que eliminar los monopolios y que el mercado tendría que ser libre. En esta fase, la protección del consumidor fue muy fuerte porque se trataba de pasar del servicio provisto por el Estado, donde esta protección no era necesaria, a un mercado libre donde se necesitaba un árbitro independiente del gobierno, dado que el Estado era uno de los participantes en el mercado. Así nacieron las autoridades de regulación con poderes muy fuertes e incisivos. Por ejemplo, los reguladores tenían el poder de cambiar los contratos e imponer a los operadores nuevas cláusulas.

[4] Basado en la presentación y exposición del señor Enrico Maria Cotugno, Vice Director - AGCOM - Italia.

Después de algunos años, el marco cambió. La Unión Europea decidió que el mercado ya estaba maduro para una regulación más débil. Luego, las autoridades perdieron parte de su poder de incidir en el mercado y parte de ese poder se trasladó a la comisión que supervisaba el mercado y los poderes de las autoridades reguladoras pasaron a ser de vigilancia respecto a que los operadores respetaran algunos principios como transparencia, información contractual, etc. Detrás de este cambio estaba la idea de que era la competencia la que protegía al consumidor el que, estando bien informado, con información transparente y comparable, se encuentra en capacidad de elegir por lo que será el mejor “juez” del mercado y de los operadores. Este es el entorno que rige hasta hoy en la Unión Europea.

En el 2013, la Unión Europea anunció que esto no es suficiente. Las condiciones y la crisis económica han cambiado el marco internacional para las telecomunicaciones. El crecimiento de la demanda ha sido masivo, especialmente en datos, y sin embargo los ingresos están disminuyendo. La capitalización del mercado se ha reducido 22% desde el 2011. Varios operadores tienen altos niveles de deuda, por ejemplo la de Telecom Italia es tres veces más alta que el valor de la empresa en bolsa o la de Telefónica de más de 30 mil millones de euros. Ese bajo rendimiento de las telecomunicaciones está frenando al resto de la economía, en especial a sectores como el de los fabricantes de equipos, empresarios de internet, vehículos, objetos inteligentes, logística, asistencia sanitaria o industrias creativas.

De esta manera, la UE decidió apuntar hacia un mercado único de las telecomunicaciones. En la actualidad la economía depende cada vez más de una buena conectividad. Para ser competitivos hay que unir las joyas de la corona europea: el mercado único y la tecnología digital. El ecosistema digital crece rápido y crea puestos de trabajo: 794,000 en las aplicaciones en tan sólo cinco años, y eso mientras que la economía se encontraba en recesión. Ningún otro sector ofrece mejores oportunidades para el crecimiento del empleo especialmente para los jóvenes.

Un verdadero mercado único de las telecomunicaciones es un mercado en el que: los consumidores pueden obtener servicios de cualquier operador de la UE, sin discriminación, con independencia de dónde estén establecidos; los operadores son capaces de ofrecer servicios competitivos fuera de su Estado miembro de origen, y a consumidores basados en el conjunto de la UE; las tarifas excesivas por las llamadas en el interior de la UE, o si se utiliza un móvil en otro país de la UE, han sido eliminadas.

Respecto al último aspecto, es importante considerar que el denominado roa-

ming es un freno para el consumo, dado que si un consumidor de un país no sabe bajo qué reglas va a poder usar los servicios de telecomunicaciones de otro país, simplemente no los va a usar. El temor de no estar informado es un freno para el consumo, por lo que es tiempo de asegurarle a los ciudadanos mejores servicios, comunicaciones más rápidas, contratos más fáciles, entendibles, transparentes.

Según la UE, un cambio de esta naturaleza es exigido por el propio sector y los ciudadanos que “se sienten frustrados” por no tener un acceso completo y equitativo a la Internet y a la telefonía móvil. El objetivo es construir un continente conectado y competitivo que garantice a los consumidores que puedan disfrutar de los dispositivos y servicios digitales que prefieran, y que las empresas y los empresarios europeos puedan crear los puestos de trabajo del futuro. Esto equivale a conexiones más rápidas; negocios más fáciles; vida más sencilla; mercado único; neutralidad de la red, sin itinerancia, sin burocracia.

En septiembre de 2013, la Comisión Europea ha fijado como una de sus grandes prioridades antes de las elecciones al Parlamento Europeo de 2014 avanzar en el mercado único de las telecomunicaciones.

El presidente de la Comisión Europea, José Manuel Durao Barroso explicó en su discurso sobre el Estado de la Unión que “los intereses estratégicos y el desarrollo económico de Europa exigen nuevos y sustanciales avances hacia un mercado europeo de las telecomunicaciones”.

Esto es lo que se ha denominado el Continente Conectado, cuyo paquete de ejecución incluye una comunicación de la Comisión Europea donde se explica esta iniciativa; una recomendación sobre costos y no discriminación; y una Propuesta de Reglamento relativo al Mercado Único de Telecomunicaciones de la UE junto con una evaluación de impacto en la que se establecerán las medidas para reducir el costo del despliegue de redes de comunicaciones electrónicas de alta velocidad (reducción de costes), pues no se puede implementar este cambio sin un aumento de las inversiones y una mejora en la redes. Esta es un paso importante hacia la protección del consumidor.

Una comunicación de la Comisión Europea ilustra las propuestas presentadas que representan un importante paso intermedio hacia ese objetivo final del mercado único totalmente integrado, al abordar algunas de las barreras cuya supresión puede contribuir a que este sector desempeñe plenamente su papel en la urgente búsqueda de crecimiento.



**Daniel Carletti, Representante de la Secretaría Ejecutiva del Regulatel.**

El enfoque se basa en el actual marco de las telecomunicaciones y se centra en los problemas transfronterizos a los que se enfrentan los operadores y los consumidores, así como en la eliminación de los obstáculos a la inversión.

Este enfoque implica definir una serie de modificaciones concretas del marco actual, como pasos intermedios que conjuntamente creen un «punto de no retorno» que permita que el mercado evolucione hacia un mercado único paneuropeo.

En la práctica, esto supone:

Abordar algunas de las divergencias de interpretación entre los reguladores nacionales, incrementar la cooperación entre ellos y la continuidad en la gobernanza, y reforzar el papel de la Comisión.

Abordar los problemas con que tropiezan los consumidores en un mercado europeo fragmentado mediante la introducción de ciertas normas comunes para los consumidores; eliminar los cargos por las llamadas entrantes en itinerancia, así como los recargos injustificados por las llamadas dentro de la UE; incentivar las condiciones del mercado que puedan favorecer una eliminación progresiva de todos los cargos por itinerancia en Europa; e introducir nuevas normas comunes de protección de los consumidores, en particular para proteger el acceso a la Internet abierta. Ofrecer nuevas oportunidades de negocio al sector de las telecomunicaciones, de modo que sea menos complicado invertir en redes, así como prestar y garantizar servicios a través de las fronteras; y armonizar los «insumos» técnicos esenciales (por ejemplo, el espectro para las redes inalámbricas, el acceso a las redes para la banda ancha fija).

Reforzar la dimensión europea del actual sistema de reguladores nacionales. La Comisión propone, como paso intermedio para reforzar el papel del Presidente del Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (ORECE), la creación de un puesto a tiempo completo por tres años que garantice una planificación más estratégica y una mayor continuidad.

Al respecto, los objetivos de la UE de aquí a finales del 2014 son:

Simplificación y reducción de la regulación para las empresas.

Más coordinación de la asignación de espectro - para que podamos ver más banda ancha inalámbrica, más 4G y las compañías móviles tengan redes integradas.

Normalización de productos al por mayor que aliente una mayor competencia entre las empresas.

Protección del internet abierto: garantías para la neutralidad de la red, la innovación y los derechos de los consumidores.

Eliminación de cargos de itinerancia para el año 2014 o a más tardar en el 2016.

Que las llamadas de fijo a cualquier país de la UE cuesten lo mismo que las comunicaciones entre ciudades de un mismo país.





regulatel

osipta  
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

## II SEMINARIO INTERNACIONAL

"PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"

Enrico María Cotugno, Vice Director AGCOM – Italia (Al centro) respondiendo consultas con Amelia Alves, representante de la Unión Interamericana de Telecomunicaciones (UIT) y Sr. Ezequiel Domínguez, Jefe de América Latina – Cullen International.

ENRICO MARIA COTUGNO  
VICE DIRECTOR AGCOM  
ITALIA

EZEQUIEL DOMINGUEZ  
JEFE DE AMERICA LATINA  
CULLEN INTERNATIONAL



Más protección a los consumidores: contratos con lenguaje sencillo, información comparable, y mayores facilidades para cambiar de proveedor o contrato.

Respecto a las recomendaciones sobre costos y no discriminación, los objetivos incluyen mejorar el mercado único de las comunicaciones electrónicas; incrementar la seguridad jurídica y la previsibilidad en los remedios; y promover la competencia y fomentar la inversión en la Red de Siguiete Generación o Red Próxima Generación (Next Generation Networking o NGN en inglés) NGN. De esta manera, se tendrán tres pilares interrelacionados: normas más estrictas de no discriminación, precios estables para el acceso a las redes de cobre y no regulación de precios en el acceso a las redes NGN.

Finalmente, la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen medidas en relación con el mercado único europeo de las comunicaciones electrónicas y para crear un continente conectado, contiene las siguientes medidas claves:

Un espacio único para el consumidor, donde los derechos de los usuarios finales son armonizados y el cambio de proveedor es más fácil; con Open Internet, es decir, neutralidad de la red; y con eliminación del roaming. Insumos europeos para la banda ancha de alta velocidad, lo que incluye coordinación del espectro; facilitar pequeñas celdas en la telefonía inalámbrico, y productos de acceso desagregado armonizados en toda Europa, en el ámbito de la telefonía fija. Autorización única de la UE, lo que se traduce en una regulación más simple y convergente.

En cuanto a la calidad del servicio, actualmente a menudo los operadores no son suficientemente transparentes, en especial sobre las prácticas de gestión de su tráfico, así como sobre la calidad del servicio prestado en realidad a los consumidores. El 94% de los consumidores no cree que los ISPs proporcionan informaciones claras sobre su web site sobre el bloqueo o “estrangulamiento” de aplicaciones o servicios específicos. Existen grandes discrepancias entre las velocidades anunciadas y las velocidades reales en redes fijas. En promedio, los consumidores de la UE reciben solo 74% de la velocidad anunciada que han pagado.

Las propuestas ofrecidas por el nuevo reglamento para resolver esta problemática están contenidas en tres de sus artículos:

#### **Artículo 24**

*Los reguladores nacionales tienen derecho de controlar la calidad del servicio y pueden imponer requisitos mínimos de calidad, bajo control de la Comisión.*

### **Artículo 25**

*Los operadores tienen que proporcionar (tanto por obligaciones públicas como contractuales) informaciones sobre la velocidades medias que en realidad proporcionan a los clientes, así como sobre la velocidad proporcionada en horas de pico y en caso de limitaciones de volumen en las prácticas de gestión del tráfico.*

### **Artículo 28.5**

*Los consumidores pueden rescindir su contrato o reclamar daños y perjuicios si hay una significativa y no - temporal discrepancia entre lo que se les prometió y el servicio que en realidad reciben (por ejemplo, velocidad).*

En términos del impacto, los nuevos derechos de los consumidores generarán: Para los negocios: aumento de las posibilidades de competencia de precios y calidad, porque los consumidores son conscientes de los servicios recibidos y pueden cambiar fácilmente de proveedor si no están satisfechos o buscar un tipo diferente de servicio.

Para los consumidores: se protegerán contra ofertas engañosas y tendrán una verdadera comprensión del servicio que tienen derecho a esperar y el derecho a salir si no están contentos con él.

Para el futuro: los consumidores mejor informados pueden elegir correctamente el proveedor de servicios y ofertas que se adapten más a sus necesidades y obtener los servicios que pagaron.

Estas medidas lograrán una verdadera transparencia y permitirán a los consumidores saber lo que deben esperar para obtener, antes de firmar y pagar. Estos requisitos a nivel de la UE son necesarios para el espacio único del consumidor europeo.

En lo que se refiere a mejorar los contratos y lograr mayor transparencia, los contratos en la actualidad son difíciles de entender, no incluyen informaciones críticas para el consumidor, y son difíciles de aplicar o dejar. Los consumidores con frecuencia se quedan prisioneros de contratos relativos a internet y teléfono. Asimismo, las barreras para el cambio incluyen el tiempo necesario para la comunicación, pérdida de la dirección de correo electrónico, altas tarifas de terminación y largos plazos de preaviso. Casi la mitad (44%) de los encuestados experimentó problemas de algún tipo al cambiar de operador (estudio "El funcionamiento del mercado de acceso a Internet y Provisión desde una Perspectiva del Consumidor").

Entre las soluciones ofrecidas por el nuevo reglamento para esta realidad están

las medidas relacionadas con los contratos y la conmutación. El artículo 26 del Reglamento indica que todas las informaciones relevantes deben proporcionarse antes de la celebración del contrato. Asimismo, se debe incluir más información a incluir en los contratos tal como limitaciones de volumen de datos, las reales velocidades de datos, cómo controlar el consumo y una explicación de las consecuencias prácticas de las características del servicio en el uso de contenidos, aplicaciones y servicios.

Además, de acuerdo con el artículo 28.4, no hay cambios en el contrato sin el acuerdo explícito del cliente, ni puede haber compromiso inicial superior a 24 meses (debe proporcionarse una opción de 12 meses). También, los consumidores tendrán derecho de terminar cualquier contrato sin penalización después de seis meses, con un período de aviso de un mes; debido solo el reembolso del valor residual de los equipos subvencionados / promociones, en su caso. Cualquier restricción en el uso de los equipos terminales en otras redes debe ser eliminada de forma gratuita una vez que la compensación de los subsidios / promociones se haya pagado. Para los contratos roll-over, se proporciona al menos un mes de anticipación para oponerse a la renovación tácita del contrato.

Otras medidas que apuntan a facilitar el cambio de proveedor se encuentran en el artículo 30 donde se establece un proceso dirigido por el proveedor - receptor (ventanilla única); la mejora de los derechos de los usuarios (portabilidad del número, compensación por retrasos o abuso de conmutación, reembolso del crédito restante); y la facilidad en el reenvío de correo electrónico (donde el ISP proporciona una dirección e-mail). Adicionalmente, el artículo 29 contiene normas sobre la terminación de contrato y conmutación que se aplican a todos los paquetes que se venden a los consumidores: como el triple play o cuádruple (incluyendo TV).

Con relación a la transparencia, el artículo 25.3 señala la disponibilidad obligatoria de herramientas de comparación proporcionada por los reguladores nacionales o terceros acreditados para permitir a los usuarios conocer el rendimiento real de acceso y servicios de red de comunicación electrónica y el costo de las modalidades de uso alternativas. El artículo 27, por su parte, se refiere al control del consumo y la disponibilidad obligatoria de herramientas para conocer el consumo acumulado para cada servicio, así como establece un mecanismo de alerta para evitar "malas sorpresas" (bill-shock), además de regular la oportunidad de recibir, de forma gratuita, facturas desglosadas.

Al igual que en el caso de la calidad del servicio, el proyecto de Reglamento tendrá un impacto significativo sobre los contratos y brindará mayor transparencia.

**Para los negocios:** Aumento de las posibilidades de la competencia, ya que los consumidores son más conscientes de los servicios recibidos, y pueden cambiar de proveedor con mayor facilidad. Por lo tanto, brindará nuevas oportunidades para los proveedores con ofertas atractivas que satisfacen la demanda de los usuarios.

**Para los consumidores:** se puede responsabilizar a los proveedores de servicios para dar cuenta sobre los parámetros de servicios ofrecidos; y pueden hacer valer mejor sus derechos si no se respetan. El proceso de cambio de proveedor va a ser más fácil. Los consumidores pueden controlar su consumo y están protegidos contra las facturas exorbitantes.

**Para el futuro:** los consumidores más informados pueden cumplir más fácilmente sus derechos y estando satisfechos son propensos a aumentar su consumo. Asimismo, habrá mejor calidad de servicio gracias a la portabilidad y la competencia.

Estas medidas empoderarán a los consumidores a reclamar lo que pagan. Les ayudará a salir de su proveedor si no estás recibiendo lo que paga, o simplemente quieren un tipo diferente de servicio. Tendrá los mismos derechos sin importar dónde se encuentren en Europa y quien sea su proveedor.

Las nuevas disposiciones en materia de transparencia y de portabilidad reforzarán sustancialmente los derechos de los consumidores y fomentarán la competencia entre los proveedores. Estos requisitos a nivel de la UE son necesarios para realizar el espacio único del consumidor europeo.

En conclusión, un continente conectado generará beneficios reales para los ciudadanos: más opciones y más ofertas de telecomunicaciones; la eliminación gradual de los cargos injustos cuando se comunica a través de fronteras; una Internet completamente abierta; y servicios públicos más fáciles y eficientes.

## V.2. Una guía sobre las mejores prácticas de protección a los usuarios en América Latina<sup>5</sup>

A partir de una investigación en 20 países de América Latina, sobre la base de tres hechos: (i) normas y marco regulatorio desde el punto de vista legal; (ii) regla-

[5] Basado en la presentación y exposición de la señora Amelia Alves, representante de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

mentos del sector de telecomunicaciones y, (iii) los reclamos de la sociedad, se encontraron correlaciones muy significativas entre reclamos y las respuestas de las empresas a dichos reclamos y, de otro lado, satisfacción al usuario.

De esta manera, se construyó una guía de mejores prácticas para América Latina. Esta parte de una investigación sobre el comportamiento de los consumidores de los servicios de Telecomunicaciones en América Latina que se realizó por decisión de la Oficina Regional de la UIT y en estrecha colaboración con la CITELE.

Los países que dieron origen a la guía de mejores prácticas son Argentina, Bolivia (Estado Plurinacional de Bolivia), Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Ecuador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay, Venezuela (República Bolivariana de Venezuela). En el 99% de los países encuestados se respondieron las encuestas, por lo que la cobertura fue muy buena.

La investigación identificó aspectos referentes (a) al encuadramiento jurídico legal de la protección al consumidor; (b) a la reglamentación y; (c) al comportamiento de los consumidores de la región. Se identificó, asimismo, las mejores prácticas en la región y se hizo recomendaciones para la protección de los derechos de los consumidores adaptadas a la situación de los países latinoamericanos.

Se pudo constatar que independientemente del marco jurídico legal y de los reglamentos publicados por los reguladores, existe poca comprensión por parte de los consumidores sobre cómo funciona el sector de las telecomunicaciones. Asimismo, se constató que los países de América Latina cuentan con un marco reglamentario relativo a la resolución de disputas - cuestiones de interconexión, reclamos de clientes, entre otros.

La mayor parte de los países que participaron del estudio indicaron que los consumidores de los servicios de telecomunicaciones no tienen la costumbre de buscar información sobre sus derechos y deberes en las relaciones de consumo. Este hecho se ve confirmado por los órganos de protección y defensa del consumidor y por parte de los reguladores. Además, los instrumentos de regulación destinados a prevenir fraudes y malas prácticas o a hacer que se cumplan los contratos están bien establecidos en América Latina (de acuerdo con una investigación realizada por el Osiptel en el 2013). Sin embargo, no se evalúa la calidad de los reglamentos de manera sistemática.

Por otro lado, la tasa de reclamos para toda América Latina resulta significativamente baja cuando se la contrasta con la cantidad de terminales y/o de líneas



**Amelia Alves, representante de la Unión Interamericana de Telecomunicaciones (UIT).**

en funcionamiento. También las empresas y organismos del Estado disponen de instrumentos de atención a los reclamos, como los call centers, oficinas de atención presencial y correo electrónico.

Finalmente, el estudio muestra que la conducta por parte del consumidor que debería consistir en reivindicar, en declarar públicamente qué entiende sobre sus derechos y demandar el cumplimiento de sus necesidades y exigencias, no se caracteriza como una práctica común en las relaciones de consumo en la región. Debido a esto, el operador puede pensar que casi la totalidad de sus clientes está satisfecha y que el esfuerzo y la inversión que requiere la resolución de los problemas no son necesarios desde el punto de vista financiero.

Así, el termómetro usado para gestionar el mercado sería la escasez de reclamos. Se crea un círculo vicioso a partir del cual, cuando las cosas no se resuelven administrativa y políticamente, se genera una judicialización excesiva de protección y defensa del consumidor.

En conclusión, pese al exceso de normas de protección y defensa del consumidor y del robusto sistema reglamentario, la participación de la sociedad como agente de control y de administración de la competencia en el sector de tecnología aún deja mucho que desear.

A partir de ello, se puede proponer las siguientes recomendaciones: i) adopción de encuestas de satisfacción, ii) adopción de indicadores de calidad percibida, iii) uso de los medios sociales de comunicación, y iv) gestión por indicadores.

Respecto a la adopción de encuestas de satisfacción, se recomienda que los datos de las encuestas de satisfacción se organicen a partir de parámetros estimados de manera empírica y que se los use como indicadores de gestión junto a los datos de supervisión y de calidad objetiva. En dicho marco, debe hacerse una distinción conceptual entre satisfacción, calidad percibida, y reacción o reclamo (Alves, 2005).

Al respecto, se entiende que la satisfacción surge de comparar las recompensas obtenidas por los compradores con el costo de la compra, en lo que atañe a la anticipación de las consecuencias pos decisorias, resultando de la suma de la satisfacción con varios atributos del producto o del servicio. Así:

$$\text{Satisfacción} = \text{performance} - \text{expectativa}$$



**Adriana Labardini,  
comisionada representante  
IFETEL – México**



o sea, un aumento de la performance debe dar lugar a un aumento correlativo de la satisfacción.

### *Performance = Proceso*

La satisfacción está relacionada también con la posventa. La expectativa, por otro lado, constituye una variable relacionada con la preventa. Se trata de una variable motivacional derivada de la evaluación anticipada de los resultados que la compra del producto o del servicio podrá producirle al consumidor. Satisfacción y expectativa no son conceptos intercambiables, porque en realidad son diferentes.

Por lo general, las quejas y/o reclamos se les hacen llegar a los call centers. Resulta necesario que se gestionen estos datos, de modo que sirvan como elementos de retroalimentación en el proceso de control de calidad. Estos datos deberían de ser analizados por medio de tratamientos estadísticos y posteriormente transmitidos a los interesados, sean operadores, proveedores de servicios, asociaciones de consumidores, consumidor final, etc.

Respecto a la adopción de indicadores de calidad, los que pueden utilizarse son:

1. Eficiencia de la empresa a la hora de solucionar problemas o, simplemente, resolución de los mismos.
2. Errores de cómputo (esta dimensión se da única y exclusivamente en el nivel del servicio pospago).
3. Facilidad en relación con la tarjeta (para adquirirla y usarla – esta dimensión se da única y exclusivamente en el nivel del servicio prepago).
4. Calidad de las llamadas.
5. Competencia del empleado de la operadora vs. dificultades del usuario a la hora de ser atendido.

Respecto al uso de los medios sociales de comunicación (redes sociales), estos constituyen algo más que una buena práctica, pues ejercen un impacto sobre factores importantes como reducción de los costos de atención y el mantenimiento del sentimiento positivo sobre la marca en las redes sociales. Además, son un canal importante para la elaboración de encuestas de satisfacción e insights para nuevos productos y soluciones (Wiedemann, 2013).

De esta manera, se puede romper con el círculo vicioso a través del uso de la propia tecnología, para así empoderar e incluir a los consumidores en las relaciones de mercado. Le corresponde también al regulador desempeñar ese papel.

Respecto de la gestión por indicadores, se reconoce la importancia de hacer la gestión del mercado por medio de indicadores que vayan más allá de lo técnico y de los datos acerca de la cantidad de quejas en los call centers. Para ello, los organismos reguladores deben contar con estudios e investigaciones sistematizados de forma científica y usar estos indicadores para gestionar el mercado.

Los reguladores tienen la posibilidad de construir un modelo de gestión que, se centre en indicadores objetivos, técnicos, pero, también, en indicadores de percepción de la sociedad. Es posible que los reclamos recibidos en los call centers y en los demás mecanismos de contacto con los operadores, reguladores e instituciones de defensa del consumidor se sometan a los debidos tratamientos estadísticos. Así, resulta importante entender ese comportamiento de queja de los consumidores: las quejas pueden variar por categorías de una región a otra del país, entre operadores y en el ámbito del mismo operador.

Como ejemplo, en el informe de Regulatel / Osiptel se reporta algunas políticas de información, como las siguientes:

1. Implantación de centros de información y call centers;
2. mecanismos de orientación;
3. conferencias informativas a los consumidores.

La gestión por medio de indicadores centrados en los consumidores, divulgación, discusión y la retroalimentación del proceso de negocio resultan fundamentales a la hora de hacer un mainstreaming de la calidad percibida y de la satisfacción. Este es un procedimiento importante para promover un mayor bienestar en las relaciones de consumo.

## V.3. Panel

### a. La percepción del consumidor sobre el rol del Estado <sup>6</sup>

Los consumidores se acercan a los proveedores como un mal necesario. La principal razón de pagar el costo del servicio que se les cobra mensualmente es acceder a la banda ancha, la que es usada no para ser consumidores del proveedor del servicio sino de todo lo que contiene la Internet.

[6] Basado en la intervención en el panel de comentarios del señor Eduardo Villanueva Mancilla, Profesor Asociado del Departamento de Comunicaciones, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Hablar de regulación de telecomunicaciones y derechos de los usuarios requiere considerar la razón principal por la cual los usuarios están aumentando su consumo digital que es los proveedores de contenidos. En el Perú, aún este debate no se ha dado pero está próximo a aparecer dada la posición de Telefónica de España que se ha dado a conocer a través de los medios periodísticos, respecto a los contenidos.

Este debate guarda relación con lo que es el interés público en el campo de las telecomunicaciones. En el Perú, la sociedad es una donde los reclamos no se ven como ejercicios de derechos sino como quejas impotentes. El consumidor piensa que se está abusando de él y no se puede hacer nada porque el actor que debería estar de su lado no está haciendo bien su trabajo. Ello no quiere decir que sea cierto, sino que los ciudadanos peruanos están viviendo un problema de representatividad del Estado como un mecanismo que funciona. Cada vez que un Ministro o un Vice Ministro declara que el Perú está muy bien porque cada vez hay más celulares, la respuesta del público consumidor es: "sí claro cada día son más caros, cada día funcionan peor, cada día me estafan más, cada día se llevan la plata a otro país, etc."

Esas percepciones existen, si bien no están estudiadas, lo que se presenta como un tema pendiente para saber cómo combatir la mala percepción del consumidor sobre el rol de Estado y sobre el rol de los agentes en sectores críticos como el de telecomunicaciones.

Por otro lado, existe mucho desconocimiento de parte de los consumidores y desconfianza respecto del Estado, a la par de una falta de discurso del Estado respecto a lo que es el interés público. Inevitablemente este debate pendiente va a tener que pasar por un tema crítico como es la Internet porque es la única razón por la cual la expansión de telecomunicaciones tiene sentido. Otra dimensión que no se debe ignorar es toda la actividad económica hecha desde Mypes que utiliza o puede utilizar la Internet, dado que las Mypes tienen la representación de las actitudes y los valores ante la economía de los consumidores individuales trasladados al campo productivo. Los pequeños empresarios trasladan sus prejuicios, sus malas impresiones, su falta de confianza en los actores del mercado a su actividad económica, por lo que tratan de minimizar la posibilidad de un impacto negativo de involucrarse con empresas en las que no confían porque no hay quien los defienda.

## **b. Generación de competencia en el mercado de telecomunicaciones** <sup>7</sup>

Nadie puede negar que una regulación que beneficia directamente a los consumidores es buena. Pero importa saber por qué se llega a la necesidad de intervención en el mercado minorista para ver la regulación entre el operador y el consumidor.

La competencia es el fin último que va a beneficiar a todos los actores, incluyendo a los consumidores. Traerla al mercado de telecomunicaciones se logra mejorando las condiciones de entrada para nuevos actores y que los que ya operan se queden en el mercado.

Si la regulación mayorista falla o no es suficiente, ello habilita la intervención de los mercados minoristas. En América Latina no ha habido tanto énfasis en la regulación mayorista aunque ha mejorado muchísimo en los últimos años. Los reguladores han tenido que tomar todas las medidas juntas o al mismo tiempo. Hace dos o tres años no había mucha discusión sobre la protección al consumidor, la calidad del servicio, los indicadores. Brasil fue uno de los primeros países en tomar fuertes decisiones sobre este tema cuando en el 2012 hizo una reforma que se llamó el Plan General de Metas de Competencia donde todos los servicios iban a ser regulados, iban a definirse los mercados relevantes y en todos los servicios habían metas de calidad. Dentro de esta tarea, Anatel prohibió hasta en dos oportunidades la venta de nuevas líneas a la operadora TIM por no cumplir con ciertas reglas. Eso tuvo un fuerte impacto en el mercado y en las acciones de TIM. Después países como Colombia, Chile, Argentina, adoptaron nuevas propuestas y reglamentos también.

La regulación es necesaria para proteger al consumidor. Lo que es necesario reflexionar es si hay que ir más allá. Cuando se habla del mercado único, del continente conectado en Europa se aprecia como positivo. Pero en América Latina se tienen dos operadores muy fuertes, regionales, que tienen que lidiar con diversos tipos de regulaciones en los diversos países. No hay una armonización que existe en Europa. Es necesario, por ello, tomar un paquete de medidas más fáciles de manejar.

Además del comentado plan desarrollado por Brasil en el 2012, otro hito de importancia para generar más competencia es la reciente reforma de México cuyo paquete de medidas incluye la regulación asimétrica que beneficia a los operadores que no son dominantes. Además, se han dado medidas destinadas a proteger la neutralidad de la red y también que obligan a todos los operadores a que publiquen las políticas de gestión de tráfico: se prohíbe que se bloquee, que se interfiera, que se manipule los contenidos y aplicaciones de la Internet. Sin embargo se puede gestionar la red y administrar

[7] Basado en la intervención en el panel de comentarios del señor Ezequiel Domínguez, Jefe de América Latina, Cullen International.

[8] Basado en la intervención en el panel de comentarios del señor Roberto Córdoba, Secretario General del Consejo Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios del Perú (CONACUP).

el tráfico pero solo para asegurar la velocidad y la calidad del servicio para el usuario.

En Perú también se han hecho avances importantes al aprobar hace poco el Reglamento de Protección al Usuario; se ha acelerado el procedimiento administrativo para obtener los permisos para instalar y desplegar infraestructura (antenas) a nivel local y regional –esto era un obstáculo muy grande que tenían los operadores-. Al respecto, resulta interesante lo relacionado con las pequeñas celdas que existen desde hace muchos años. La tecnología existe, pero los operadores no se animan a invertir en ella por un tema de costos, aunque llega a ser muy eficiente para mejorar la cobertura con el espectro disponible.

Por otro lado, para la protección del usuario hace falta comunicarse bien con la prensa para que esté presente en el debate regulatorio.

### **c. Necesidad de apoyar la regulación en telecomunicaciones <sup>8</sup>**

Un aspecto que ha causado preocupación entre las asociaciones de consumidores a partir de una reunión sostenida con el Vice Ministro de Telecomunicaciones en el Perú, es la posible desaparición de las cabinas de Internet. La explicación era que no eran muy seguras y generar ciertos peligros para los niños. Pero para la población más vulnerable que no tiene capacidad económica para pagar un servicio de Internet en su domicilio habrá un perjuicio.

La regulación es necesaria. Cuando se tienen autoridades que respaldan en el Congreso de la República regulaciones en favor del consumidor, se dan logros importantes. El papel del Osiptel ha sido fundamental para lograr por ejemplo la portabilidad numérica en telefonía fija. Sin embargo, en el Congreso no se le da el verdadero apoyo para que el Osiptel adopte una mejor posición respecto al consumidor.



**Ezequiel Domínguez –  
Jefe de América Latina  
– Cullen International.**

## VI. Experiencias regionales en materia de protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones

### VI.1. La mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones<sup>9</sup>

La competencia en el sector telecomunicaciones en República Dominicana es muy fuerte y cada vez más, los medios de comunicación están saturados de nuevos programas, servicios, aplicaciones, velocidades, dispositivos, etc. para que los usuarios ponga atención en esta publicidad y contrate servicios. La "luna de miel" dura hasta que llega una factura con un cobro que no reconoce, se le daña el dispositivo, no tiene la calidad del servicio que esperaba, etc. Cuando pasa esto, el usuario acude a su proveedor de servicio y busca obtener una solución sin tener respuesta. Por ello acceden a la Oficina de Protección al Usuario en el Indotel.

Si el reclamo tiene los méritos para ser admitido como un recurso de queja – como se llama el procedimiento –, pasa a la mediación. Este mecanismo provee una excelente oportunidad de lograr que los usuarios y las prestadoras puedan resolver el problema en el menor tiempo y al menor costo posible. La mediación provee un clima muy favorable dentro del cual se acogen de manera voluntaria las personas que están enfrentadas por la controversia y se puede empezar una especie de negociación cooperativa. Se trata de identificar cuáles son los intereses comunes para ir armando la posible solución del problema. Como no es antagónico, se puede dar un modelo de ganar-ganar. El mediador tiene que mostrar neutralidad e imparcialidad.

Si todo va bien, los acuerdos se recogen en un acta conciliatoria que es formada por ambas partes, las que quedan obligadas a cumplir con lo acordado. Si eso no ocurriera y las partes no se llegaran a poner de acuerdo, se pasa a la etapa de arbitraje con la intervención de los Cuerpos Colegiados, conformados por tres profesionales contratados por el Indotel, a los que se les remunera por cada uno de los casos que le son sometidos.

[9] Basado en la presentación y exposición del señor Oscar Melgen, Gerente de Protección de Usuarios, INDOTEL, República Dominicana.



**Participantes del II Seminario  
Internacional Protección  
de los Derechos de  
Usuarios de los Servicios de  
Telecomunicaciones Regulated.**



En esta etapa del proceso, las partes no pueden proponer ni opinar nada, porque es un tercero, el árbitro, el que va a proponer cuál será la suerte de cada parte. Aquí sí hay antagonismo. Este proceso está, además, cargado de frustración porque las partes se limitan a escuchar y responder preguntas. Si al concluir el proceso, alguna de las partes no está de acuerdo con el fallo, puede recurrir a los Tribunales de Justicia.

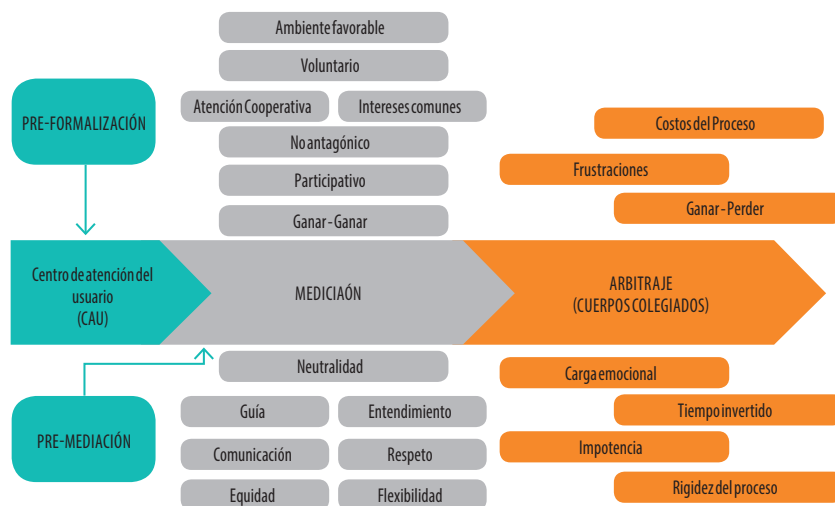
Con la finalidad de agilizar el proceso de solución de controversias, estudiamos los motivos de queja que se presentan al Indotel y descubrimos tres aspectos que equivalen a 21% de las quejas y motivos de queja que llegan al Indotel. El primero es el problema de averías (11%), cancelación del servicio (6.8%) y reclamaciones de muy bajo costo (reclamaciones de menor cuantía). En el caso de las averías, los ciudadanos van a reclamar al Indotel porque la empresa no da solución al servicio que ha entrado en avería. Ello resulta inconcebible si se piensa que es una obligación de la empresa operadora dar un servicio de calidad al usuario y darle solución si ello no ocurre.

Respecto a la cancelación del servicio, este problema está muy relacionado con el tema de las averías. El caso se produce cuando un cliente no recibe una solución en la empresa a un problema de avería, por lo que decide cancelar el servicio. Pero la empresa se lo impide porque le informa que al tener un contrato de 18 meses tiene que pagar una penalidad.

El tercer caso se relaciona con el aspecto económico. Indotel recibió, por ejemplo, una reclamación equivalente a un valor de US\$ 0.45, lo que lo llevó a conversar con la empresa operadora para hacerle ver que el pago de un abogado para defender dicho caso podría superar los US\$ 75 a US\$ 100 por hora.

Para atender este tipo de situaciones, el Indotel creó dos procesos: la pre formalización y la pre mediación. En el primer proceso, todo caso que tenga que ser resuelto inmediatamente no debe entrar en el procedimiento de atención del Centro de Atención al Usuario. Puede ser resuelto con una llamada del Indotel a las partes. En el segundo proceso, antes de entrar a la etapa de mediación se hace todo lo posible por evitar que el caso continúe y que la empresa o el cliente flexibilicen sus posiciones. Si quieren seguir adelante con el proceso, se les explica las reglas y pueden continuar.

## La mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones

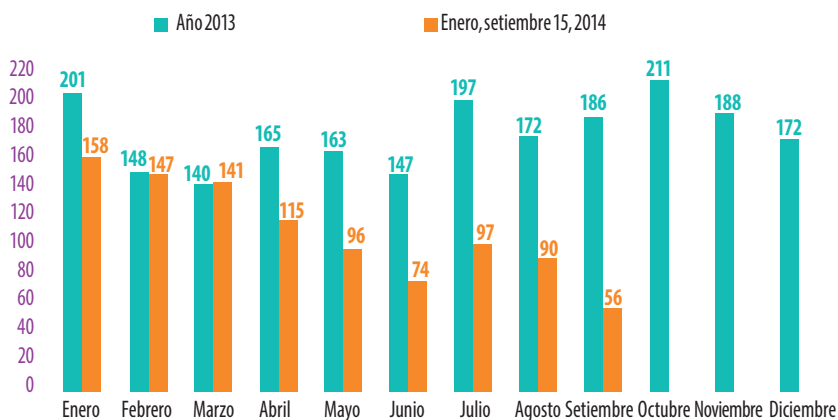
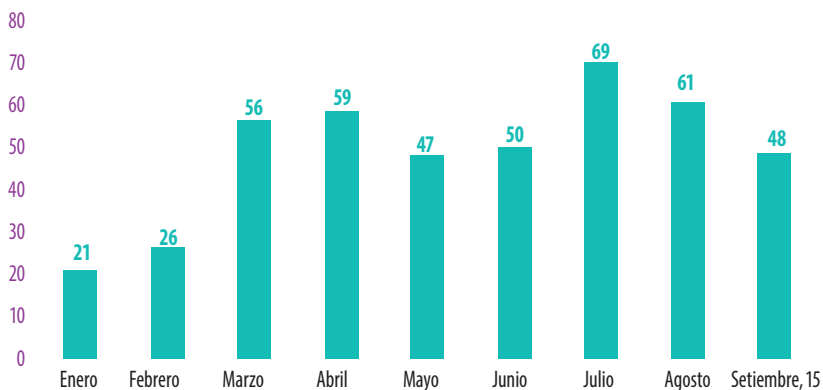


Por lo tanto, los objetivos de la mediación son muy concretos:

- Que las partes aporten las soluciones al problema (no el mediador).
- Acortar los tiempos del proceso.
- Eliminar o reducir el estrés que genera la controversia.
- Reducir los costos del proceso para los implicados.
- Que el resultado beneficie a todos.

Los elementos clave de la mediación son la comunicación entre las partes y las actitudes de los actores. Asimismo, la mediación requiere del desarrollo de capacidades tales como liderazgo, objetividad, prudencia, integridad, precisión en la comunicación, inspirador, perspicacia y saber escuchar. Adicionalmente, existen algunas cualidades que el buen mediador debiera tener como son el empoderarse de un caso, poder transmitir confianza, ser empático y tener muy buenas relaciones con las prestadoras de servicios para beneficio de los usuarios.

Como resultado del esfuerzo realizado desde el 2003 con el procedimiento de mediación, la tendencia fue a la disminución de los casos admitidos al CAU, lo que significa que los casos están siendo resueltos en la primera etapa del proceso. Los casos de pre formalización, por su parte, han sido exitosos en lo que va del año.

**Gráfico 1. Casos Admitidos en el CAU (RDQ y CQ)**

**Gráfico 2. Casos de Preformalización, Enero - Setiembre 15, 2014**


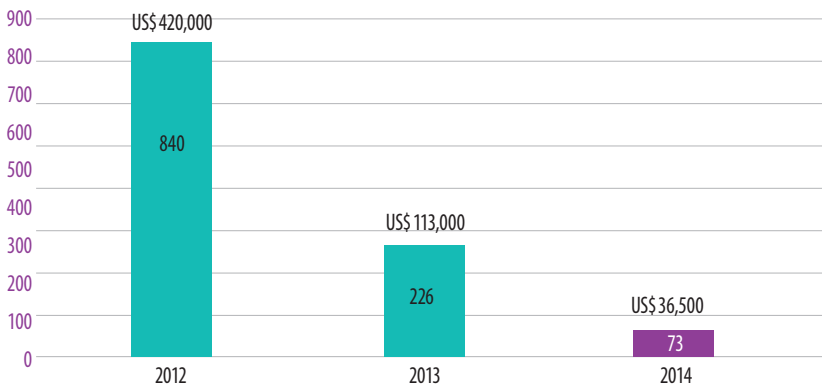
Los Cuerpos Colegiados han recibido cada vez menos casos por resolver, por lo que la efectividad del sistema de mediación es alta. Asimismo, en términos de ahorro de recursos para el Indotel, la aplicación de estas medidas ha significado una

reducción de costos para atender casos en Cuerpos Colegiados desde US\$ 420 mil en el 2012 (840 casos) hasta US\$ 36.5 en el 2014 (73 casos).

**Gráfico 3. Cantidad de casos apoderados a cuerpos colegiados 2012**



**Gráfico 4. Cantidad de casos apoderados a cuerpos colegiados**



## VI.2. Campañas sobre violencia digital en Internet<sup>10</sup>

El Internet es uno de los descubrimientos más importantes de nuestra era. La premisa con la que partimos es que el Internet es libre. Sin embargo, es necesario prevenir a nuestros niños y adolescentes, y también a los padres y educadores, sobre su uso adecuado.

En Bolivia, en agosto de 2014, se ha iniciado una campaña que se extenderá hasta fines del año y se retomará luego con el inicio de clases escolares. Dicha campaña parte del reconocimiento de que la violencia digital es la actividad anticipada o planeada con el único fin de perjudicar, acosar o causar daño a otras personas de manera deliberada, repetida y hostil, utilizando tecnología de información y comunicación. Para ello, la campaña ha contado con la adhesión de los tres operadores de telecomunicaciones (Entel, Telcel y Novatel), como parte de su responsabilidad social empresarial. También se ha adherido Unicef y ha participado Google y UIT.

La campaña ha sido realizada en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, las tres ciudades más importantes de Bolivia. Se ha invitado a estudiantes y padres y se ha aprovechado de hacer una encuesta libre y anónima a 664 participantes.

Algunos ejemplos de lo que contiene la campaña se relacionan con acoso virtual (cyber bullying), la pornografía infantil y el “engatusamiento” digital (grooming). El caso más importante es la captación para trata de personas a través del Facebook.

El sexting o envío o reenvío de imágenes íntimas es otro tema que ha formado la campaña promovida por el organismo regulador de Bolivia. Cuando se inició esta campaña, se detectó que las alumnas de un colegio de buen nivel subían a la Internet a través de sus smartphones fotos íntimas para hacerse más populares. Sin embargo, ese es el inicio del mal uso y de otros riesgos. Por ello, se está haciendo una campaña especial para padres de familia y educadores, a través de una página denominada [www.nocaigasenlared.bo](http://www.nocaigasenlared.bo) donde se ha diseñado un “muro” para niños, adolescentes y padres para obtener aplicaciones gratuitas detalladas y sencillas para que se pueda contar con un control parental en los ordenadores del hogar. Con estas aplicaciones, los padres de familia pueden supervisar a qué páginas de Internet están accediendo sus hijos y tomar acciones correctivas.

[10] Basado en la presentación y exposición del señor Luis Felipe Guzmán, Director Ejecutivo, ATT, Bolivia.

También se han realizado seminarios en tres ciudades del país, donde han participado empresas operadoras, canales de televisión y organismos internacionales. En una encuesta realizada en dichos eventos, se pudo verificar que de 664 encues-

tados, 11 personas (niños y jóvenes) respondieron que se contactan con desconocidos lo que evidencia en riesgo que existe.

Lo que el organismo regulador de Bolivia está evaluando es hasta qué punto se pueden regular estos aspectos. En Estados Unidos, ya se viene regulando la pornografía (personas que tienen información de sus parejas envían a Internet información íntima) porque es fácil de identificar a quien está cometiendo dicha acción. En Brasil, asimismo, un juez ha prohibido una página de Google donde también hay contenido inadecuado.

La autoridad de regulación y fiscalización boliviana que regula telecomunicaciones, también tiene a su cargo la regulación de tecnologías de la información, transporte y servicio postal. Al ser un esquema complejo, se ha buscado elaborar un sistema integral para la protección del usuario. Desde siempre se ha tenido una línea gratuita que ha sido mejorada: se ha capacitado al personal y funciona actualmente las 24 horas del día. Este sistema ha sido creado a partir de junio de 2014 en un sitio web denominado [www.mireclamo.bo](http://www.mireclamo.bo), donde cualquier persona puede acceder desde cualquier dispositivo electrónico a Internet y hacer su reclamo directamente y de manera impersonal, serena y con buena atención. El usuario no tiene que trasladarse a una oficina de atención de reclamos. En ese sitio web también se proporciona información. Una vez que el usuario ha llenado un formulario que ahí se encuentra llega directamente al call center y el usuario recibe una respuesta automática para confirmar que su caso ha sido recibido. Luego el call center se comunica con él y le pide completar algunos datos que pudieran requerirse. El formulario va luego al operador.

Luego se evalúa cómo ha sido la respuesta y contribuye a formar estadísticas de reclamos.

## VI.3. Panel

### A. INICIATIVAS DEL ORGANISMO REGULADOR PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ <sup>11</sup>

Si se logra reducir el número de quejas de los usuarios por los servicios de telecomunicaciones, se tendrá un indicador del éxito en la acción del organismo regulador.

En el caso del Osiptel en Perú, en el 2011 se tenían más de 500 mil quejas reci-

[11] Basado en la intervención en el panel de comentarios de la señora Elizabeth Cavero, Jefe de la Sección de Economía de Radio Programas del Perú (RPP).

das las que se redujeron a 360 mil en el 2012 y a 143 mil en el 2013. Eso significa que se tiene usuarios menos quejosos y menos frustrados por los servicios que reciben.

Como parte de estas iniciativas que se han estado tomando en el Osiptel, destacan dos en particular. Primero, tratar de incluir indicadores de calidad como el tiempo de demora para atender una queja, porque es evidente que cuanto más tiempo toma presentar una queja ello se convierte en un desincentivo para hacerlo. Al respecto, lo que se busca es reducir la asimetría en información y por ende, el Congreso de la República debiera atender el pedido del organismo regulador para fortalecer sus facultades.

En segundo lugar, existe un proyecto legislativo para favorecer la venta de equipos de telefonía móvil desbloqueados en el mercado formal, para desincentivar la venta informal de tales equipos que solo genera tener un mercado sin garantías para el usuario, si bien las empresas operadoras considerarían que este acceso hará que se reduzca la competencia y caigan sus ventas. Algunos estudios han demostrado, sin embargo, que esto último puede ser cierto solo para una parte del mercado, mientras que el beneficio para el usuario es significativo.

En el Perú, no se tiene una regulación para la cyber delincuencia en el ámbito de competencia del organismo regulador, aunque sí existe a nivel de una visión especial en la Policía Nacional que se encarga de investigar los cyber delitos. No obstante, los contratos de los operadores de telecomunicaciones se incluyen restricciones respecto al uso libre del Internet en casos, por ejemplo, de la pornografía infantil.

## **B. MÁS INFORMACIÓN PARA LOS USUARIOS <sup>12</sup>**

A menudo los reclamos de usuarios se enfrentan a la falta de información sobre los procedimientos de reclamos, por lo que a veces no se redireccionan adecuadamente. Asimismo, los reclamos terminan resolviéndose con mucha demora, por lo que si bien el usuario se siente satisfecho si el operador es sancionado la demora no lo favorece. Desde el año pasado, se ha incorporado a la regulación argentina un nuevo Manual de Calidad que establece tiempos de espera de resolución de conflictos, índices de atención al cliente, reiteración de reclamos y calidad de servicio.

[12] Basado en la intervención en el panel de comentarios del señor Ariel Benitez, Representante Comisión Nacional de Comunicaciones – Argentina.

Actualmente, se vienen trabajando en un manual general para clientes de servicios de telecomunicaciones móviles donde se pondrá énfasis en los contratos con los operadores móviles para no tener al cliente cautivo de un plan o servicio y temas de roaming internacional.



### **C. CONSENSO REGIONAL PARA GENERAR UN MARCO DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS<sup>13</sup>**

Existe una preocupación global por mejorar el marco de protección a los usuarios, para que sea más comprehensivo, incluya más situaciones, y se pueda atender casos que hoy se están dejando de lado frente al avance de la tecnología.

Las experiencias de la región latinoamericana muestran que debemos incorporar en las agendas de trabajo de los organismos reguladores varios temas relevantes. Hay un reconocimiento de la importancia de la medición de los servicios de telecomunicaciones que es sumamente importante, a través de indicadores de calidad del servicio razonables y exigentes que sirvan como un instrumento de mejora para el servicio que prestan las empresas operadoras y que reciben los usuarios. Asimismo, debe medirse la calidad de la atención que reciben los usuarios como un elemento que había estado relegado en las regulaciones pero que ha ido tomando consistencia en diferentes países.

Por otro lado, la medición de otros aspectos no tangibles que no es fácil expresar en indicadores resulta igualmente atendible. Tal es el caso de las expectativas y percepciones que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, lo que se ha denominado “la calidad de la experiencia” que ha recogido la UIT. Ello permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Adicionalmente, el acceso a Internet ha sido otro foco de atención. La problemática que se ha abordado se relaciona con la neutralidad de red, igualdad de condiciones de acceso para todos los usuarios, no discriminación para poder acceder a contenidos, entre otros aspectos.

Todos los organismos reguladores están abordando temáticas nuevas. Es importante que estas experiencias lleguen también a los usuarios porque son procesos donde se van haciendo ajustes en el camino justamente en el marco regulatorio que permita dar a los usuarios un mejor reconocimiento de sus derechos y mayor protección. A veces estos cambios no son conocidos por los usuarios quienes se acercan al organismo regulador sin conocer realmente cuáles son los derechos que se les ha ido reconociendo a través del tiempo.

Otro aspecto en el que es necesario incidir es en encontrar soluciones rápidas y eficientes a los reclamos. La mediación utilizada en República Dominicana es un

[13] Basado en la intervención en el panel de comentarios del señor Humberto Sheput, Gerente de Protección y Servicio al Usuario - Osiptel

ejemplo de ello. Ideas como esta pueden analizarse para ver cómo se incorporan a la normativa nacional.

## VII. Calidad de los servicios de telecomunicaciones

### VII.1. Protección y calidad del servicio al usuario de servicios de Telecomunicaciones: La experiencia colombiana<sup>14</sup>

La visión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones de Colombia (CRC) es de consolidarse para el 2018 como una entidad innovadora que reconoce y entiende al usuario.

La regulación suele ser intensa y los usuarios no llegan a entender sus derechos a cabalidad. Por ello, el objetivo que se ha planteado la CRC es simplificar el régimen a través de un proceso de “destilación” donde se mantenga lo fundamental y se presente la regulación a los usuarios de manera simple e inclusiva y, a la vez, se promueva el uso de las tecnologías de la información (TIC), la calidad de los servicios, la competitividad y el desarrollo económico del país. Frente a ello, el objetivo de la regulación de usuarios es incrementar el bienestar del usuario, a partir de reglas simples e inclusivas basadas en el reconocimiento del mismo y el uso de las TIC.

Como principios de la regulación de usuarios que establece la Ley TIC en Colombia, se incluye la favorabilidad –la interpretación de las normas debe ser favorable al usuario–, la calidad, la libre elección –eliminación de bloqueo de bandas; posibilidad de ejercer la portabilidad numérica; y que no haya cláusulas de permanencia–, la información y el habeas data.

Los desafíos regulatorios para la CRC son:

Armonizar el régimen de protección al usuario acorde con el nuevo marco normativo.

[14] Basado en la presentación y exposición del señor Andrés Gutiérrez, Asesor, CRC - Colombia.

Reconocer la dinámica de las comunicaciones, y la convergencia de servicios.  
Reforzar los procesos de transparencia, información y libre elección.  
Favorecer la decisión informada y consciente de los usuarios.

En todos los casos, el objetivo último es mejorar la calidad del servicio de los usuarios y la relación entre el usuario y la empresa operadora.

Tres ejes son fundamentales en esta tarea: la inversión, la promoción de la competencia y la innovación. Actualmente, el marco regulatorio de protección al usuario está basado en las peticiones, quejas y recursos (PQR) y el régimen se ha construido sobre la base de que el usuario presente quejas, reclame y ejerza una relación adversa con el operador. Sin embargo, se busca mejorar dicha relación y convertirla en una de crecimiento y de gana-gana entre operadores y usuarios mediante la regulación por incentivos; el establecimiento de mecanismos alternativos de solución de controversias; el trabajo coordinado y de vigilancia con la Superintendencia de Industria y Comercio que es la entidad que ejerce esta función<sup>15</sup>; fortalecer medios de atención; y simplificar el contrato.

En términos de calidad, a calidad general y la calidad del servicio tienen dos componentes comunes: (i) el componente objetivo, relacionado con parámetros de rendimiento y evaluable cuantitativamente; y (ii) el componente subjetivo, asociado a las expectativas y percepciones de los usuarios, y evaluable cualitativamente. Luego el indicador de calidad del servicio (QoS) aborda aspectos objetivos y la calidad de la experiencia (QoE), aspectos subjetivos.

Los parámetros de QoS están orientados a brindar información a los usuarios y son definidos considerando la red como un todo o por elemento. Los parámetros de rendimiento de la red se definen en términos técnicos y pueden no ser de extremo a extremo sino locales a los elementos de red. Algunos ejemplos de los indicadores técnicos referidos a calidad en Colombia permiten visualizar que se pueden hacer mediciones objetivas tanto para el caso de voz fija como móvil, además de hacerse con criterios geográficos.

Por su parte, la QoE refleja la aceptabilidad general de una aplicación o servicio percibida subjetivamente por los usuarios finales. Las expectativas del usuario y el contexto pueden afectar la aceptabilidad general. La QoE se encuentra influenciada por la calidad de los contenidos, la confiabilidad, la seguridad, la relación entre el precio y el contenido, y la facilidad de uso.

Sobre la base de las mediciones de calidad, la CRC ha establecido medidas entre

[15] Colombia es uno de los pocos países de la región donde el organismo regulador no tiene la facultad de regular y ejercer la inspección y vigilancia a la vez.

las que destaca la compensación automática, la que está orientada a que las empresas reconozcan a los usuarios, de manera automática, las afectaciones que estos sufren por deficiencias en la prestación del servicio.

Tal compensación se aplica para todos los servicios en el caso de redes bidireccionales. En redes unidireccionales su aplicación es desde la solicitud del usuario. Para el servicio de voz móvil, se estima que al segundo trimestre de 2014, las empresas compensaron a los usuarios con aproximadamente 700 millones de minutos. El promedio mensual es de 116 millones de minutos.

La implementación de esta medida ha sido gradual. En el 2013, la compensación automática estuvo en fase de prueba en la que la CRC solamente monitoreaba lo que ocurría con los operadores móviles. Desde el 2014, se autoriza la compensación automática promedio bajo una fórmula que considera un factor de compensación calculado sobre la base del total de canales de voz ocupados sobre la solicitud de llamadas que implican la asignación de canales de voz. A partir de enero de 2015, la compensación automática deberá operar de manera individual.

Por otro lado, respecto a la QoE, la CRC está realizando ejercicios de psicología del consumidor acompañados por profesionales expertos en economía del comportamiento. El objetivo es conocer la comprensión, creencias, expectativas y percepción de los usuarios en relación con normatividad, servicios, derechos y obligaciones. Se ha aplicado para servicios móviles y fijos de telefonía e internet y televisión por suscripción, a través de ejercicios cuantitativos (muestreo en ocho municipios de Colombia), con una muestra regional representativa de 5,000 individuos, y ejercicios cualitativos (20 estudios experimentales de entrevistas en profundidad y grupos focales).

También se han realizado encuestas telefónicas de opinión para evaluar las etapas de interacción entre los usuarios y los proveedores de servicios móviles y fijos de telefonía e Internet y televisión por suscripción. La encuesta se realiza en 16 ciudades categorizadas en dos subgrupos: centros urbanos de representatividad demográfica (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Pereira, Pasto, Manizales, Neiva, Villavicencio y Montería) y ciudades objeto de observación para la CRC (Quibdó, Leticia y San Andrés).

Las fortalezas de esta investigación radican en el tamaño de la muestra, pues más de 37,000 encuestas permiten tener alta precisión en los resultados; su cobertura que abarca información de los usuarios de 16 ciudades del país, las cuales representan cerca de 40% del total de la población nacional; y su continuidad, dado que

el estudio se realiza de manera continua lo que permite analizar el comportamiento de los indicadores mes a mes.

## VII.2. Medición de los indicadores de calidad del servicio de telecomunicaciones en Chile <sup>16</sup>

Una de las primeras preguntas que surge cuando hay que establecer indicadores de calidad de los servicios de telecomunicaciones es qué universo debe medirse. Y la respuesta es que todos los servicios de telecomunicaciones.

En Chile existen 10.2 millones de conexiones móviles y 2.4 millones de conexiones fijas de Internet. Asimismo, se cuenta con 3.1 millones de líneas en servicio y más de 23 millones abonados en telefonía móvil. Respecto a la televisión de paga, ésta actualmente tiene más de dos millones de usuarios, a lo que se suma miles de oyentes de radios.

Para fines de medición, se utiliza varios mecanismos como conocer la voz de los usuarios por intermedio de encuestas; las mediciones de las redes por medio de drive test (medir calidad de voz, de datos y SMS); las mediciones de calidad de Internet fija por medio de sondas; la recopilación de datos de las redes por intermedio del Sistema de Transferencia de Información (STI) que se establece en un portal que conecta al organismo regulador con el operador; la fiscalización preventiva, sobre la base de un plan que se elabora anualmente para fiscalizar aspectos específicos el año siguiente, con énfasis en aquellos temas que han sido objeto de mayores reclamos el año previo; la educación de usuarios acerca de sus derechos sobre los servicios de telecomunicaciones; atender reclamos de los usuarios con insistencia (departamento de gestión de reclamos); el sistema de monitoreo de emergencia, redes sociales y espectro; y verificación de puesta en marcha del servicio de un operador o inicio de obras, a través de test e calidad para verificar los estándares exigidos.

Solo por mencionar algunos ejemplos, la forma de medición del drive test es a través de indicadores de velocidad, cobertura e indicadores de calidad del servicio; para la red de sondas, la medición se hace a través del análisis de las mediciones realizadas por sondas del protocolo de Internet; la aplicación de acciones contenidas en un Plan de Fiscalización preventiva; entre otros.

Respecto a qué indicadores usar y cómo difundirlos, el indicador de reclamos

[16] Basado en la presentación y exposición del señor Marco Cáceres Obreque, Jefe de División de Fiscalización, SUBTEL – Chile

de telefonía móvil mostró en Chile un aumento de 60% entre el 2013 y el 2014. En cuanto a la telefonía móvil, el drive test mostró el porcentaje de comunicaciones exitosas que mide la proporción de intentos de comunicación que logran establecer una conexión. Los casos no exitosos corresponden a intentos terminados en congestión por falta de canales de voz, es decir, representan un problema de dimensionamiento de la red de acceso. Los números de destino de estas llamadas están en la red fija. La norma chilena establece una exigencia de 97% en el ámbito nacional para zonas urbanas.

En términos de los indicadores de comportamiento de red, la norma establece la exigencia de un porcentaje de calidad promedio a nivel nacional para zonas urbanas y rurales. El STI arroja indicadores de llamadas completadas exitosas, de SMS enviados con éxito, de porcentaje de navegación Web exitosa, y de baja de archivo exitosa (BAM).

Con relación al desbloqueo de equipos terminales móviles, en el 2012 se puso fin a cualquier tipo de restricción a través de la portabilidad numérica a partir de lo cual se han dado las condiciones para el desbloqueo de equipos. Se elaboró e implementó el reglamento que obliga a vender terminales desbloqueados. Para ello, los contratos del servicio y el del equipo deben ser independientes. Los concesionarios, además, deben publicar en sus páginas web la forma de desbloquear los equipos.

## VII.3. Panel

### a. LIBERTAD DE ELECCIÓN PARA LOS USUARIOS <sup>17</sup>

Los organismos reguladores están sujetos a una crítica permanente de resolver dilemas muchas veces imposibles. Por un lado, están los usuarios que siempre quieren mejor calidad y a menor precio, y por otro, las empresas que pueden ofrecer servicios de calidad pero a un mayor precio que les permita recuperar sus inversiones.

No solo es importante evaluar cómo se está midiendo la calidad del servicio sino cómo se va a medir conforme avance la convergencia y la penetración de smartphones. Hace algunos años, la medición de calidad de servicio se hacía a través de los indicadores básicos de llamadas completadas o terminadas, mientras que ahora se debe verificar uso de Internet, ancho de banda, descargas, etc. El proceso de cambio tecnológico en la propia industria de telecomunicaciones impone el reto de si efectiva-

[17] Basado en la intervención en el panel de comentarios del señor Gonzalo Tamayo Flores, Socio Director en Macroconsult S.A.

mente estamos preparados para medir dicha calidad, dónde la medimos y cómo lo hacemos, dado que se pueden generar expectativas de los consumidores por obtener un nivel de calidad que a lo mejor no se puede lograr racionalmente a cualquier costo.

Al respecto, en el Perú puede haber una diversidad socioeconómica y geográfica distinta de la colombiana o de la chilena, pues se tiene que lidiar con la dicotomía de tener servicios de primer mundo, ciudadanos globales, pero conviviendo con zonas del país con niveles socioeconómicos mucho más bajos ubicadas en áreas geográficas de difícil acceso. Ello conduce a mirar la manera de medir la calidad de servicio bajo el reconocimiento de que existen zonas rurales y urbanas, sin que se ofrezca un trato discriminatorio.

Otro aspecto relacionado con el comportamiento del consumidor es que muchas veces el alto valor que algunos terminales móviles han significado para el consumidor lo conduce a que le preste mayor protección física o invierta en baterías adicionales que le permitan comunicarse de forma más intensiva, a costa de perder receptividad al reducirse el alcance de la antena. El consumidor debe estar consciente de que este tipo de elementos afectan la calidad del servicio y no se van a cumplir sus expectativas.

Respecto al final de una era de “amarres” o de los subsidios, desde el punto de vista de los consumidores estar sujeto a un celular bloqueado genera insatisfacción, captura y restricciones para hacer cambios. En la actualidad, a través de Internet se dispone de mucha información que permite a los propios consumidores desbloquear sus celulares. Resulta esencial que se cuente con diferentes opciones para elegir la posibilidad de contar con equipos bloqueados o desbloqueados según las preferencias, sin que ello signifique generalizar el mecanismo de desbloqueo porque debe mantenerse la posibilidad de que un operador pueda ofrecer un subsidio al usuario y que elegirlo sea su decisión.

## **B. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO** <sup>18</sup>

La calidad del servicio guarda relación con las expectativas y con la tolerancia hacia las diferencias entre lo que se espera y lo que se obtiene. Desde el punto de vista del usuario, los indicadores no son la información relevante para desarrollar esa capacidad de tolerancia. Cuando un consumidor encuentra que su servicio de Internet no funciona y al reclamar se informa que en el 99% de los casos se cumple con los estándares de calidad, se puede pensar que dicho consumidor es práctica-

[18] Basado en la intervención en el panel de comentarios del señor Jorge Bossio Montes de Oca, Director de Gestión del Conocimiento de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC.

mente el único que está atravesando ese inconveniente. Pero cuando se comprueba que 20 millones de usuarios cuentan con el servicio, dicho consumidor puede ser uno de los 200 mil que no tiene el servicio adecuado. Luego, existe un grupo considerable de usuarios que tienen derecho a reclamar por tener un buen servicio en términos de lo contratado.

El usuario reclama cuando pierde la paciencia, cuando ya no puede tolerar el trato que recibe de las empresas. A partir de entonces empiezan a contabilizarse los plazos para atender el reclamo, aun cuando dicho usuario ha tolerado un conjunto de fallas hasta ese momento. Luego, sus expectativas por un buen servicio son cada vez menores y también lo es su nivel de tolerancia.

Por otro lado, el consumidor debe tener la libertad de elegir el servicio que desea, sea restringido o abierto. En un mercado de alta concentración donde toda la oferta es restringida, el usuario no tiene la libertad de escoger. Deben, entonces, existir las opciones porque entienda las consecuencias de cada una de ellas.

La capacidad del organismo regulador para supervisar es igualmente fundamental. Las inversiones para dicha tarea, como por ejemplo, la vigilancia de la neutralidad de red en Chile son muy grandes y tienen que hacerse para garantizar que los derechos de los consumidores estén resguardados.

Un aspecto que se puede trabajar junto con los consumidores y que se desprende de lo realizado por los organismos reguladores en Colombia y Perú es compartir la responsabilidad de supervisión y de análisis de la información con los usuarios que son los más interesados en que el sistema funcione bien. Cuando se utiliza la aplicación desarrollada por el organismo regulador, se está habilitando la posibilidad de que reciba la información de esos casos donde es necesario tomar acción. Y también se está colaborando con el operador porque conocerá en qué lugar específico no existe buena calidad de servicio y puede enfocar una estrategia para mejorarla.

El siguiente paso es analizar la gran cantidad de datos que se recolecta. Muchas veces se piensa que los únicos capaces de analizarlos son aquellos que trabajan para el sector público o los que se ubican en las empresas del sector privado. Sin embargo, los usuarios mismos tienen capacidad para analizar los datos, comparan infraestructura de procesamiento de datos en redes y ayudan a que los servicios mejoren. Confiar en los consumidores es una acción que ha realizado el Osiptel, la primera entidad del sector público en el Perú que realizó una encuesta nacional y la puso en Internet para que los investigadores la analicen y muestren a la sociedad



sus resultados. Ello tiene relación con la iniciativa internacional de gobierno abierto.

El consumidor no solo debe tener la libertad de elegir el servicio sino de participar en la mejora de su calidad.

### **c. ROL DEL OSIPTEL EN LA TRAMITACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS<sup>19</sup>**

En el caso de Colombia la iniciativa de la denominada compensación de los minutos “que se caen” combina tecnología con empoderamiento del usuario. Ahí se observa que el organismo regulador tiene que estar tomando la iniciativa, pues le corresponde una tarea de fiscalización de esos minutos “que se caen”.

Respecto a los ejercicios de psicología del usuario también en Colombia está en consonancia con lo mencionado por la representante de UIT, debido a que, de acuerdo con la definición de calidad de servicio dada por la UIT –el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio-, existen dos aspectos que se han tomado en cuenta en el caso colombiano: la calidad del servicio y la calidad de la experiencia.

En cuanto al caso chileno, el organismo regulador está tomando la iniciativa al generar tecnología para medir velocidad de la red, a través de un sistema de lazo cerrado y retroalimentación positiva. Los resultados que se obtienen forman parte de los insumos para el sistema que sirven para ir puliendo los nuevos resultados.

En el Perú, el TRASU recibe constantemente reclamos referidos a calidad e idoneidad del servicio donde el usuario manifiesta diferentes problemas con facturación del cargo fijo mensual o consumo de un determinado servicio debido a, por ejemplo, falta de continuidad del servicio, luego de que la empresa operadora no ha podido resolverlos. Para resolverlos, existe normativa vinculada al marco de condiciones de uso donde se indica que existe un contrato entre las partes, unas condiciones generales previamente aprobadas por el Osiptel y libertad para que el usuario pueda seleccionar entre varias opciones. En el caso de contratos de plazo forzoso, el abonado puede resolver unilateralmente el contrato cuando se presenten problemas de calidad, siempre que los mismos hayan sido individualizados y documentalmente declarados por las instancias competentes de la empresa operadora o por el Osiptel.

Para efectos de reclamos, la calidad se circunscribe mucho a este tipo de aspectos. Pero hay que tomar en cuenta que la calidad es un tema transversal a la inte-

[19] Basado en la intervención en el panel de comentarios del señor Carlos Silva Cárdenas, Miembro de las Salas Colegiadas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del Osiptel.

racción entre usuario y operador. A diciembre de 2013, el TRASU tramitó 145 reclamos atendidos en telefonía fija y, en el 2014, hasta junio, se tiene 127 reclamos. En el caso de facturación, el número de reclamos ascendió a 27,051 y 10,305, en similares periodos, respectivamente. Así, 0.5% del total de reclamos en el 2013 estuvo relacionado con temas de calidad y en lo que va del 2014, este porcentaje llega a 1.2%, cifra que tendrá que ir reduciéndose, dado que la cantidad de reclamos siempre va a ser mayor en otros rubros. En telefonía móvil, también se ha presentado reclamos por concepto de calidad.

El Osiptel planteó el 2014 la realización de una encuesta respecto a cuatro servicios (telefonía móvil y fija, e Internet móvil y fija). El nivel de satisfacción para las tres empresas operadoras existentes al momento de la encuesta fue de 51% para la primera, 62% para la segunda y 68% para la tercera. En el primer caso, la participación de mercado de dicha empresa es de 60% y en el sector rural de 74%. Respecto a telefonía fija, el nivel de satisfacción es muy similar entre empresas. En telefonía móvil, el parámetro fundamental que se asociaba con el nivel de satisfacción del usuario era la calidad de la señal.

## VIII. Mejores prácticas en calidad del servicio

### VIII.1. Calidad del servicio y competencia en el nuevo marco regulatorio en México<sup>20</sup>

Los derechos de los usuarios reconocidos por el marco legal y constitucional mexicano son los siguientes:

- Derecho a elegir libremente servicios, proveedor y modalidades de contratación.
- Derecho a la información veraz sobre los servicios ofertados.
- Derecho a la privacidad y a la protección de datos personales.
- Derecho a la calidad.

[20] Basado en la presentación y exposición de la señora Adriana Labardini, Comisionada, IFETEL, México.

Derechos de accesibilidad de los usuarios con discapacidad.

Derecho a la no discriminación.

Derecho a exigir el cumplimiento del contrato celebrado.

Derecho a la bonificación por fallas

Derecho al acceso a la justicia

Asimismo, los usuarios tienen derecho a audiencias, es decir, a recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la nación; a recibir programación que exprese la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones; a que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta; a que exista una distinción entre la publicidad y el contenido de un programa; a que se respeten horarios de programas y se avise – con oportunidad– los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales; y a ejercer el derecho de réplica; a que se mantenga la misma la calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos en los espacios publicitarios. El marco legal indica también que en la prestación de los servicios de radiodifusión, estará prohibida todo tipo de discriminación a la par que consagra el respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación.

Es importante diagnosticar, informar y educar sobre calidad del servicio y neutralidad de red dado que la calidad del servicio es una herramienta competitiva al fomentar la innovación, promover la eficiencia de las redes de telecomunicaciones, y la diferenciación entre operadores y la demanda de servicios. Además, es indispensable hoy más que nunca por creciente demanda de transmisión de datos.

Si en Europa se considera necesario volver a regularla a pesar de haber un mercado maduro, en México con un sector aún tan concentrado, es imprescindible un plan integral de calidad que no sea reactivo sino preventivo. Esto equivale a escoger parámetros de calidad que sean importantes para los usuarios, prácticos para los operadores, comparables entre ellos, y alineados con indicadores internacionales. Además, debe incluir un proceso de revisión periódica de medidas y su eficacia en relación a la evolución tecnológica de las redes y servicios.

Respecto a la calidad del servicio y neutralidad de red en la nueva ley federal de telecomunicaciones y radiodifusión en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión se establece que las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general, por lo que el Estado garantizará que sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre y sin injerencias arbitrarias. Asimismo, el IFT deberá

fijar los índices de calidad por servicio a que deberán sujetarse los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, así como publicar trimestralmente los resultados de las verificaciones relativas a dichos índices.

Por otra parte, el mismo marco indica que el IFT determinará las condiciones técnicas mínimas necesarias para que la interoperabilidad e interconexión de las redes públicas de telecomunicaciones se dé de manera eficiente, cumpliendo con los estándares de calidad que determine el Instituto. En los convenios de interconexión las partes deberán establecer los mecanismos que garanticen adecuada capacidad y calidad para cursar el tráfico demandado entre ambas redes, sin discriminar el tipo de tráfico, ni degradar la capacidad o calidad de los servicios a que pueden acceder los usuarios.

Otros dos aspectos de importancia forman parte de la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión:

**Transparencia e información:** Los concesionarios deberán publicar en su página de Internet las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.

**Cumplir calidad ofrecida.** Los concesionarios y los autorizados deberán prestar el servicio de acceso a Internet respetando la capacidad, velocidad y calidad contratada por el usuario, con independencia del contenido, origen, destino, terminal o aplicación.

En cuanto a los mecanismos de protección al consumidor, el nuevo marco establece obligaciones de los concesionarios a entregar una carta de derechos. Esta carta enlistará los derechos que tienen los usuarios de acuerdo con esta ley y con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el ámbito de la calidad en servicios mayoristas, la regulación es asimétrica al agente preponderante. El IFT deberá determinar la existencia de agentes económicos preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones. Adicionalmente, impondrá las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales. Entre las medidas asimétricas previstas en la ley para agentes con poder sustancial están las relacionadas con la oferta y calidad de servicios; restricciones a las exclusividades en venta de equipos; limitaciones al uso de equipos terminales entre redes; regulación asimétrica en tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus ele-

mentos esenciales; la separación contable, funcional o estructural de dichos agentes; la facturación; ofertas comerciales; y obligaciones de información.

Entre otras obligaciones establecidas en la Ley sobre Calidad del Servicio para los agentes económicos preponderantes incluyen:

Proveer servicios observando los niveles mínimos de calidad que establezca el Instituto. Estos niveles se revisarán cada dos años.

Respecto de los servicios de telecomunicaciones que se originan o terminan dentro de su red, no podrá ofrecer a sus usuarios condiciones comerciales, de calidad y precio, diferentes a aquellos que se originen en la red de un tercero y terminen en su red, o se originen en su red y terminen en la red de otro concesionario. Entre otros elementos y servicios, se incluirán los relativos a reporte de fallas, co ubicación dentro y fuera de la central de la red del agente económico preponderante, establecimiento de niveles de calidad del servicio, procesos de facturación, pruebas y homologación de equipos, estándares operativos y procesos de mantenimiento.

El agente económico preponderante en el sector de las telecomunicaciones y, en su caso, el agente económico con poder sustancial de mercado, no podrá discriminar el tráfico mayorista y la calidad del servicio deberá ser igual al que reciban sus clientes.

En cuanto a los mecanismos y obligaciones de protección al consumidor para el agente económico preponderantes de telecomunicaciones, en llamadas y SMS este no podrá establecer a sus usuarios cargas o condiciones comerciales distintas en calidad y precio (dentro de los servicios que ocurran dentro de su red o se originan dentro de la red de otro concesionario). Además, no podrá cobrar de manera diferenciada a sus usuarios tarifas off net ni cobrar al resto de los concesionarios de telecomunicaciones, tarifas mayores a las que ofrece dicho agente a cualquier usuario final. También está impedido de celebrar acuerdos de exclusividad en la compra y venta de equipos terminales o celebrar contratos de exclusividad para puntos de venta y de distribución, incluyendo la compra de tiempo aire.

Respecto al desbloqueo, el agente estará obligado a desbloquear los equipos terminales, sin costo alguno, salvo que se encuentre reportado como robado. Tampoco podrá realizar cargos a los usuarios por roaming nacional y deberá enviar SMS gratuitos al usuarios cada vez que realice una recarga con información de tarifas y costo o precio que se cobra por cada tipo servicio. Asimismo, no podrá condicionar la contratación de servicios de telecomunicaciones al pago de bienes o servicios distintos.

De otro lado, el operador no podrá facturar servicios no contemplados en el contrato, sin el expreso consentimiento del usuario y deberá poner a disposición de los todos los usuarios (prepago y pospago) información de facturación clara y desglosada de los cargos, costos, conceptos de los servicios de prestados. El usuario, por su parte, podrá realizar la cancelación del servicio cuando así lo solicite y se deberá realizar la suspensión del servicio. El agente económico preponderante no podrá seguir facturando nuevos periodos.

El desbloqueo de celulares entró en vigor en México el 6 de abril de 2014. En el caso de los suscriptores en el esquema de pospago, el agente preponderante deberá desbloquear equipos una vez vencido el plazo contratado, que se haya pagado la penalización correspondiente en caso de terminación contractual anticipada y al momento de la adquisición del equipo correspondiente, si este ha sido pagado en su totalidad. A partir del 4 de julio, el agente económico preponderante (Telcel) está obligado a desbloquear celulares a sus suscriptores activos de prepago o pospago que hayan adquirido sus equipos terminales antes del 4 de abril y cuyo plazo de contratación haya finalizado antes de esta fecha. Esta situación también aplica para usuarios que ya no sean clientes de Telcel y tengan un equipo. En caso de que técnicamente no sea posible desbloquear el equipo, Telcel deberá entregar al usuario un nuevo celular de forma gratuita.

Hasta la fecha, el agente económico preponderante ha desbloqueado más de 2.4 millones de equipos telefónicos. A la fecha se ha practicado siete visitas de verificación a Centros de Atención a Clientes en diversos puntos del país, donde se toma una muestra representativa de equipos de diferentes marcas y se analiza si los mismos se encuentran desbloqueados, no habiéndose encontrado incumplimientos. Asimismo, todos los equipos que se venden en la actualidad en México en prepago con Telcel están desbloqueados. De las 84 marcas que ha comercializado Telcel en toda su historia, sólo 11 tiene la posibilidad de ser desbloqueados los equipos, por lo que han tenido que sacar del mercado diversas marcas de celulares y buscar modelos que puedan ser desbloqueados.

El IFT tiene un rol crucial en la nueva Coordinación general de política de usuario, para lo que cuenta con un renovado marco organizacional para proveer la calidad del servicio. Entre sus facultades se encuentran, fijar los índices de calidad por servicio a que deberán sujetarse los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión; dar medidas cautelares sobre publicidad a niños; establecer lineamientos de accesibilidad para usuarios con discapacidad; hacer el radiomonitorio del espectro; conducir el registro nacional de infraestructura; emitir el reglamento

de despliegue infraestructura pasiva, y dar lineamientos sobre neutralidad de la red.

Dentro de la Unidad de Cumplimiento del IFT, se establece como parte de sus facultades publicar trimestralmente los resultados de las verificaciones a los índices de calidad por servicio, de acuerdo con los planes y las metodologías emitidos previamente por el instituto.

De otro lado, dentro del IFT se crea una Coordinación General de Política del Usuario encargada de diseñar e implementar políticas, lineamientos y mecanismos orientados a proteger los derechos de los usuarios, así como diseñar mecanismos de información a los usuarios para que tomen decisiones informadas sobre la contratación de servicios de telecomunicaciones. También se encarga de establecer mecanismos para informar a los usuarios sobre cómo cambiar de proveedor de servicios. Otras de sus funciones incluyen el diseño de políticas y propuestas al Pleno de lineamientos, para promover el acceso a las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios. Finalmente, establecerá las condiciones para que los concesionarios o autorizados para prestar servicios de telecomunicaciones publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables.

Dentro de la Unidad de Política de Regulatoria del IFT también se establece facultades respecto a la protección de los usuarios:

Elaborar y proponer al Pleno, con apoyo de la Coordinación General de Política del Usuario, los índices y parámetros de calidad por servicio a que deberán sujetarse los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión. Proponer al Pleno los niveles mínimos de calidad para los servicios de los agentes económicos preponderantes o con poder sustancial. Someter a consideración del Pleno los mecanismos que aseguren que los agentes económicos preponderantes atiendan las solicitudes y provean los servicios a sus competidores en los mismos términos, condiciones y calidad que se ofrece a sí mismo en materia de infraestructura pasiva y desagregación de la red pública local.

Como próximos pasos, se está trabajando en un proyecto de Estrategia Integral de Calidad del Servicio que busca asegurar que la calidad con la que son prestados los servicios de telecomunicaciones cumpla con la normatividad aplicable, y en su caso, imponer las sanciones respectivas. Asimismo, se tiene como líneas de acción de la estrategia la realización de una reingeniería en el portal de Internet de atención

ciudadana, con la finalidad de que sea más funcional, de fácil acceso y comprensión para los usuarios, así como la publicación de resultados e indicadores estadísticos contruidos a partir de las quejas presentadas por los particulares.

Complementariamente, se espera contar con bases de datos retroalimentadas con información generada por los usuarios y consumidores de los servicios para llevar a cabo las actividades de monitoreo, verificación y sanción. El sistema de captación de quejas debe ser igualmente fortalecido mediante el desarrollo de herramientas que permitan la clasificación de la información recibida, para su gestión, seguimiento y obtención de estadísticas sobre el desempeño de los concesionarios en el cumplimiento de sus obligaciones.

La imposición de las sanciones respectivas en caso de detectar incumplimientos y publicarlas formará parte de las líneas de acción. A ello se sumará la verificación de que los mapas de cobertura garantizada para servicios de telefonía móvil sean accesibles en todo momento a los usuarios, la revisión de la normatividad existente en materia de calidad, con la finalidad de realizar las actualizaciones o correcciones que incentiven la mejora en la calidad de los servicios; y la elaboración de encuestas de satisfacción del usuario para servicios de telecomunicaciones.

## VIII.2. Las políticas regulatorias respecto de la medición de indicadores de calidad del servicio <sup>21</sup>

Hace apenas pocos años que se ha puesto mucho énfasis en regular la calidad del servicio de telecomunicaciones, por lo que es necesario revisar los resultados para determinar qué prácticas han funcionado mejor que otras. Existen diferentes modelos como no regular, es decir, dejar que sea el mercado el que se regule a sí mismo; el modelo de regular más o menos estrictamente; o bien imponer ciertos niveles – altos o bajos- de transparencia en el mercado para que el usuario sepa qué elegir.

¿Por qué se quejan los usuarios? La mala calidad de servicio; la cobertura pobre -si bien algunos agentes dentro de la prensa o los propios usuarios en general no distinguen entre problemas de capacidad y señal-; la facturación y cancelación de los contratos; y la mala configuración y calidad de terminales. Entre las soluciones, se ha planteado más inversión y más espectro pero junto con transparencia y reglas de calidad balanceadas, así como regulación para incentivar despliegue de infraes-

[21] Basado en la presentación y exposición del señor Ezequiel Domínguez, Jefe América Latina – Cullen International.



tructura y acelerar permisos municipales.

En América Latina casi todo se regula, con énfasis en el cumplimiento de niveles mínimos de calidad de servicios.




## Indicadores QoS obligatorios Énfasis en niveles mínimos



**Mandatory minimum service quality indicators?**

	Telephony		Broadband	
	Fixed	Mobile	Fixed	Mobile
<b>AR</b>	Yes	Yes	Yes	Yes
<b>BR</b>	Yes	Yes	Yes	Yes
<b>CL</b>	Yes	Yes	Yes	Yes
<b>CO</b>	Yes	Yes	No	Yes
<b>CR</b>	Yes	Yes	Yes	No
<b>MX</b>	Yes	Yes	No	Yes
<b>PE</b>	Yes	Yes	Yes	Yes

Sobre la publicación y la auditoría de estos niveles mínimos de calidad, todos los proveedores fijos y móviles tienen obligación de publicar mediciones de calidad de servicio con regularidad, tanto para los servicios de telefonía y banda ancha en los siete países indicados. Además, las mediciones tienen que ser auditadas en todos los casos excepto en México para los servicios móviles (porque IFT realiza mediciones) y en Perú para todos los servicios. Y se imponen sanciones si objetivos mínimos no son alcanzados, excepto en Chile donde ya existe una propuesta de revisión de los indicadores. En Colombia solo se aplican para el caso de voz móvil.

Cuando la red “se cae” el servicio es interrumpido, por lo que los usuarios deben ser compensados. Esto ocurre en casi todos los países, excepto Alemania y Reino Unido, mientras que en Holanda hay una propuesta.

En el caso de Brasil, las mediciones para banda ancha fija incluyen velocidad ins-

tantánea y velocidad promedio. Además, hay un esquema de mediciones hecha por los mismos usuarios. Para banda ancha móvil, además de las mediciones de velocidades, se incluye mediciones a través de las instalaciones de las escuelas públicas y la aplicación de ANATEL/EAQ.

Desde el 1 de noviembre de 2013, un consumidor que compra una velocidad de conexión de 10 Mbps debe obtener una velocidad media de al menos 7 Mbps al mes y una velocidad mínima de 3 Mbps todo el tiempo. Desde el 1 de noviembre de 2014, la velocidad media pasará de 7 Mbps a 8 Mbps, mientras que la velocidad mínima subirá de 3 Mbps a 4 Mbps.

En el caso argentino, existen indicadores de calidad por servicio y por tamaño de prestador. Los prestadores elaboran su procedimiento de medición y recolección de datos, envían datos para control y fiscalización con una periodicidad de publicación de resultados que varía con el tamaño del prestador. Con los usuarios se realizan encuestas respecto a la calidad percibida servicios de voz, SMS y datos, y se construyen indicadores relacionados con la atención y satisfacción. Por su parte, la CNC audita el procedimiento de medición de prestadores y controla las mediciones realizadas por prestadores. Adicionalmente, realiza sus propias mediciones.

Argentina cuenta igualmente con un portal que se denomina “quenosecorte” donde se concentra toda la información relacionada con la calidad de servicio y todas las mediciones que se van publicando por área y por prestador, de acuerdo con la tipología de sus obligaciones y la periodicidad de las mismas.

En Chile se realizó una propuesta regulatoria (hoy proyecto de ley) que fue controvertida y que exige velocidades mínimas respecto de lo ofertado: garantía de velocidad mínima de banda ancha fija es de 70% y 50% para conexiones nacionales e internacionales, respectivamente, así como); y de 60% y 40% en conexiones nacionales e internacionales de banda ancha móvil, respectivamente). Estos son niveles altos y exigentes. Asimismo, se define velocidad de banda ancha mínima en 1 Mbps, sin diferenciar entre fijo y móvil. Se extiende también la obligación de cobertura indoor que requiere más inversión y no se conoce aún si es retroactiva. Finalmente, se regula los tiempos de entrega de SMS a 20 segundos -aunque hay que tener en cuenta que ello no necesariamente depende de un solo operador- y se extienden condiciones de los servicios públicos a otros servicios de telecomunicaciones.

En el caso de Colombia, la CRC ha establecido indicadores de calidad del servicio en televisión por cable como reportes de calidad semestral, puntos de medicio-

nes de prueba e indicadores como los siguientes<sup>22</sup>:

**QoE1:** Calidad de experiencia del servicio en cabecera

**QoE2:** Calidad de experiencia del servicio en usuario

**QoS1:** Latencia (TV paga – cable, IPTV y satélite)

**QoS2:** Disponibilidad del servicio

**QoS3:** Calidad en la transmisión

**QoS4:** Cobertura de televisión radiodifundida

También se están revisando los indicadores de calidad móvil.

Una pregunta que cabe realizar es si es el momento para una nueva estrategia respecto de la regulación de calidad del servicio. Algunos hechos indican, por ejemplo que en el Reino Unido la venta de smartphones en los mismos operadores debajo de 25% en un año de medición, mientras que los contratos para adquirir solo tarjetas -SIM crecieron 9%. Luego, la nueva estrategia de los operadores es poner énfasis en la calidad de la red (capacidad) porque tienen que competir por 'límite de datos' (data allowance).

Para monetizar una mejor inversión en calidad, en Francia, por ejemplo, el organismo regulador apoya la campaña de publicidad que permite premiar a los operadores que tengan una mejor calidad de servicio. Por otro lado, Europa y Estados Unidos hacen énfasis en la transparencia y no imponen estándares de calidad de servicio, aunque sí obligaciones de publicación de las mediciones de indicadores de calidad del servicio.

De otro lado, existen reglas nuevas en la UE: "Para evitar la degradación del servicio y la obstaculización o ralentización del tráfico en las redes, los Estados miembros garantizarán que las ANRs estén facultadas para establecer unos requisitos mínimos de calidad del servicio a la empresa o empresas proveedoras de redes públicas de comunicaciones." (Art 22.3 – Universal Service Directive - UE).

La nueva legislación de la UE sobre transparencia señala respecto a la velocidad, niveles reales de descarga/carga disponibles, rangos de velocidad y promedios de velocidad y velocidad en horas pico, mientras que respecto al volumen establece limitaciones de volumen de datos, velocidad disponible después que el límite se ha alcanzado y precios para recargar más datos y maneras para monitorear el consumo en cualquier momento. En cuanto a gestión de tráfico, se considera cualquier procedimiento para medir y ajustar el tráfico con el fin de evitar la congestión, el

[22] QoS = Indicador de calidad de servicio.

impacto de tales procedimientos en la calidad del servicio e información adicional para usuarios.

De esta manera, las mediciones de calidad del servicio son una forma de medir el éxito de políticas regulatorias. Sin embargo, no son un sustituto para la competencia basada en calidad y cobertura, para la correcta disponibilidad de espectro, para el financiamiento público (neutral/infraestructura pasiva, red dorsal), para la rápida entrega de permisos de construcción de antenas y ductos y para apropiadas políticas de gestión de tráfico.

En conclusión, las encuestas a usuarios son clave y no se deben ignorar, según lo demuestran los casos de Brasil y Argentina y la propuesta de Chile. La presión regulatoria no va a bajar pues existen demandas de usuarios que son un incentivo para mayor regulación. Asimismo, penalizar a operadores es fácil y atrae la atención de la prensa, pero no soluciona el problema. Los sistemas de monitoreo de rendimiento de banda ancha brindan transparencia y empoderan a los usuarios.

Un aporte que Cullen International puede hacer a REGULATEL es sugerir la elaboración de un “Manual de mejores prácticas de regulación de calidad de servicio”.

## VIII.3. Panel

### a. Cobertura y calidad del servicio

Cuando se habla de calidad del servicio es necesario considerar que se hace referencia a un usuario que cuenta con el servicio. Es ahí donde cobra relevancia el acceso universal y el derecho a contar con el servicio. En Europa, los únicos parámetros de calidad que están fijados por los organismos reguladores son los del servicio universal, es decir, el conjunto mínimo de servicios que por lo menos un operador tiene que garantizar a todos los usuarios en todo el territorio del país y a un precio accesible.

Otro aspecto es el derecho de los usuarios con discapacidad. Sus derechos son distintos de los demás porque deben recibir algo más que el servicio mismo. Por

ejemplo, en Italia se les garantiza minutos gratuitos de Internet o descuentos sobre el precio de los SMS –si es que su discapacidad es para hablar o escuchar-. Ello también tener con un derecho universal de acceder a un servicio de telecomunicaciones.

Este es el primer paso para una protección al consumidor que sea verdaderamente garantizada para todos.

## **b. De la regulación a la desregulación**

En la experiencia colombiana, los usuarios que acceden a servicios en la modalidad de pre pago requieren mecanismos de transparencia y reglas claras sobre el consumo. El usuario recarga y observa que sus minutos se esfuman y esa es la queja por excelencia de que tiene en esa modalidad.

Respecto a las tarifas, en Colombia, con ocasión de la declaración de posición dominante de la operación que tiene la mayor cuota de mercado, se estableció la obligación de igualar tarifas off net, como una medida regulatoria para combatir el “efecto club” que produce para los clientes estar asociados a una red como la del operador dominante.

Este es un paso importante para el beneficio de los usuarios, junto con el desbloqueo de terminales, la portabilidad numérica y eliminación de cláusulas de permanencia. La apertura de bandas o desbloqueo de terminales, por ejemplo, fue una medida que no tuvo mucha resistencia en los operadores en Colombia.

Por otro lado, medidas como las establecidas en Brasil para contar con velocidades máximas, mínimas y promedio, contribuyen a la transparencia y son fáciles de entender por parte de los usuarios.

Finalmente, en Colombia se viene estudiando algunas medidas de desregulación para dejar al mercado la resolución de temas que afectan al usuario.

## **c. La importancia de las expectativas de los usuarios**

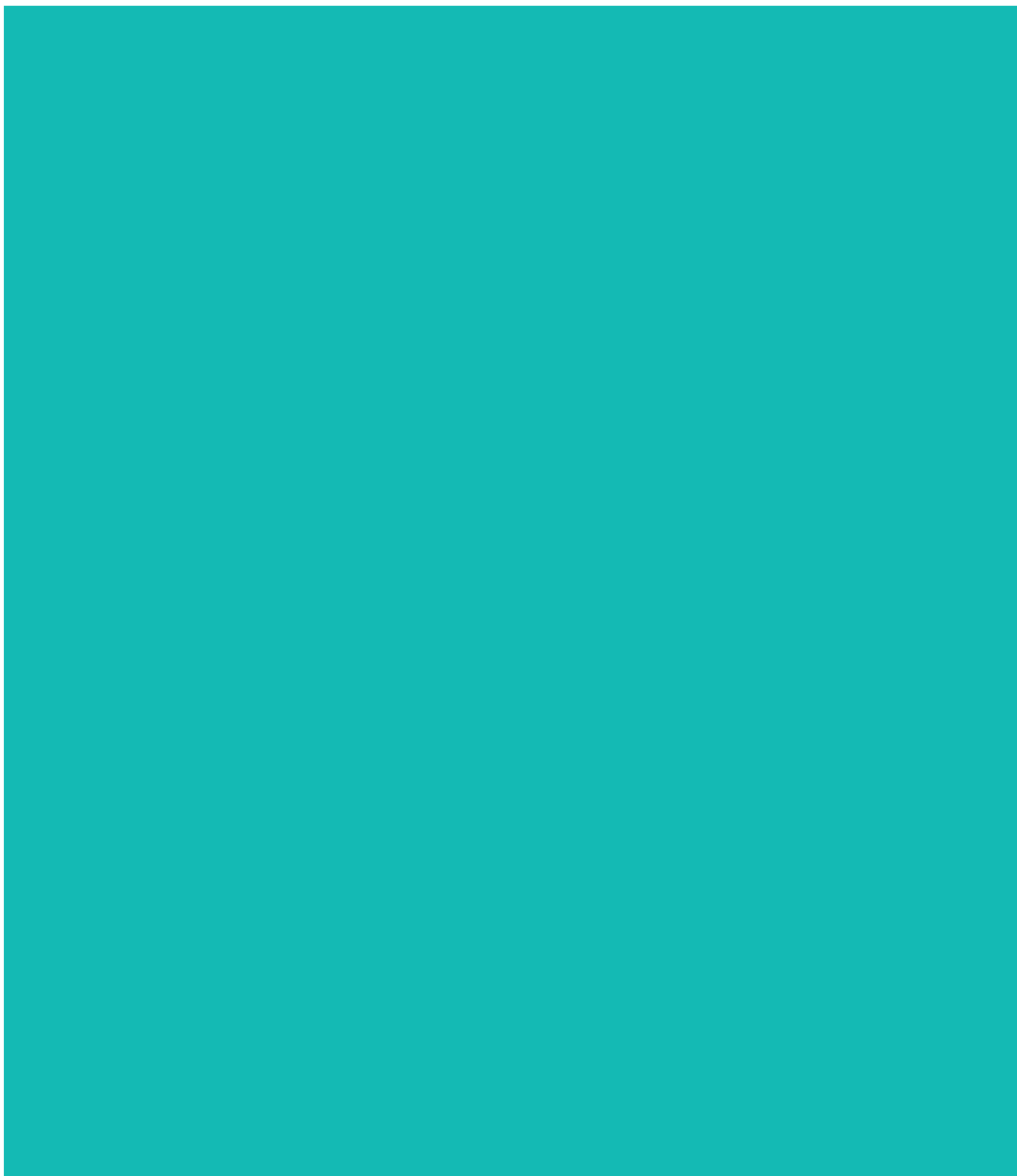
Más allá de las medidas legales, se debe buscar el desarrollo del sector de telecomunicaciones por lo que es necesario partir por la construcción de indicadores que permitan visualizar el estado de situación del sector en cada país.

Lo primero es identificar a los stakeholders que están involucrados dentro del sector de telecomunicaciones. El Congreso de la República, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Osiptel, los proveedores de tecnología, las empresas operadoras, y los usuarios. Estos últimos no están agrupados por lo que su capacidad de negociación se ve debilitada en muchos casos.

Si la calidad del servicio sigue enfocándose desde el punto de vista transaccional, se va a seguir cometiendo errores. El enfoque debe ser de marketing relacional donde se va a verificar que las telecomunicaciones no forman parte de una transacción sino de un servicio. Aquí hay dos variables fundamentales: la expectativa y la percepción. El usuario tiene la expectativa de recibir un servicio, pero cuando ya se recibe lo que pasa a tener es una percepción del mismo. Si esta última supera la expectativa no hay motivo para preocuparse, pero si es al revés es necesario hacer correcciones.

Por otro lado, la calidad del servicio tiene que ser una filosofía empresarial, de responsabilidad social, es decir, prestar un servicio no solamente desde el punto de vista de rentabilidad –dar el mejor servicio a las empresas corporativas-. Si se continúa con la idea de que los service level agreements son solo para la empresa corporativa y no para el público en general, no será posible cumplir con la calidad del servicio que se merecen todos los usuarios.







# ANEXOS

**Programa del Seminario**

**II SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS  
DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Lima, Perú. 25 y 26 de setiembre de 2014

**AGENDA PRELIMINAR**

**JUEVES 25 DE SETIEMBRE**

- 08:30 a.m. **Registro de participantes**
- 09:00 a.m. Palabras de Bienvenida - Presidenta del Consejo de Ministros del Perú, Ana Jara Velásquez.  
Palabras del Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, Gonzalo Ruiz Díaz.  
Palabras de Daniel Carletti, Comisión Nacional de Comunicaciones de Argentina (CNC), Secretaria Ejecutiva de REGULATEL.
- 09:30 a.m. **"Propuestas y Reformas Orientadas a Mejorar la Protección de los Derechos de los Usuarios"**  
*Estas conferencias permitirán conocer los principales cambios regulatorios ocurridos en Europa y América Latina, con el objetivo de estimular la inversión en el sector telecomunicaciones, asimismo se hará énfasis a las nuevas disposiciones de la Comunidad Europea que tienen por finalidad mejorar la protección de los derechos de los usuarios y el marco regulatorio e investigación sobre el comportamiento de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones en América Latina.*
- Expositores:**  
Enrico Maria Cotugno, Vice Director - AGCOM - Italia.  
Amelia Alves - UIT.
- 10:30 a.m. **Panel**  
Ezequiel Domínguez, Jefe América Latina - Cullen International.  
Paul Castro García, Presidente del Consejo Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios del Perú - CONACUP.  
Eduardo Villanueva Mancilla, Profesor Asociado del Departamento de Comunicaciones - Pontificia Universidad Católica del Perú.
- 11:00 a.m. **PAUSA CAFÉ**
- 11:15 a.m. **"Experiencias Regionales en Materia de Protección al Usuario de los Servicios de Telecomunicaciones"**  
*En estas conferencias se abordarán temas en materia de protección a usuarios relacionados al establecimiento de normas, los mecanismos previos de solución de conflictos (conciliaciones), la solución de controversias (reclamos), entre otros.*
- Expositores:**  
Oscar Melgen, Gerente de Protección de Usuarios, INDOTEL - República Dominicana.  
Luis Felipe Guzmán, Director Ejecutivo, ATT - Bolivia.
- 12:15 p.m. **Panel**  
Elizabeth Cavero, Jefe de la Sección de Economía de Radio Programas del Perú - RPP.  
Ariel Benítez, Representante CNC - Argentina.  
Humberto Sheput, Gerente de Protección y Servicio al Usuario - OSIPTEL.

**II SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS  
DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Lima, Perú. 25 y 26 de setiembre de 2014

**AGENDA PRELIMINAR**

**VIERNES 26 DE SETIEMBRE**

**09:00 a.m. "Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones"**

*En esta conferencia se tratará la experiencia en la regulación de la calidad de los servicios de telecomunicaciones en el marco de la protección de los derechos de los usuarios. Se informará respecto de los indicadores de calidad del servicio, normativa, comunicación de resultados, el desbloqueo de equipos terminales, entre otros aspectos.*

**Expositores:**

Andrés Gutiérrez, Asesor, CRC - Colombia.  
Marco Cáceres Obroque, Jefe de División de Fiscalización, SUBTEL – Chile.

**10:00 a.m. Panel**

Gonzalo Tamayo Flores, Socio Director en Macroconsult S.A.  
Jorge Boslo Montes de Oca, Director de Gestión del Conocimiento de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC.  
Carlos Silva Cárdenas, Miembro de las Salas Colegiadas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU.

**10:30 a.m. PAUSA CAFÉ**

**10:45 a.m. "Mejores Prácticas en Calidad del Servicio"**

*Estas conferencias abordarán las experiencias en el marco institucional vinculadas a temas de calidad y los diversos parámetros establecidos en los países latinoamericanos para monitorear la calidad de los servicios de telecomunicaciones. De esta manera, se dará a conocer las mejores prácticas que conllevan al cumplimiento de las disposiciones normativas y la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en América Latina.*

**Expositores:**

Adriana Labardini, Comisionada, IFETEL – México.  
Ezequiel Domínguez, Jefe América Latina – Cullen International.

**11:45 a.m. Panel**

Enrico Maria Cotugno, Vice Director, AGCOM – Italia.  
Andrés Gutiérrez, Asesor, CRC - Colombia.  
Mesías Guevara Amasifuen, Congresista de la República del Perú.

**12:15 p.m. Premiación a las Mejores Prácticas en Protección de Usuarios 2014**

Grupo de Trabajo "Protección y Calidad de Servicio al Usuario" - REGULATEL.

**12:30 p.m. Palabras de Daniel Carletti, Comisión Nacional de Comunicaciones de Argentina (CNC), Secretaria Ejecutiva de REGULATEL.**

Clausura del Evento - Palabras de José Gallardo Ku, Ministro de Transportes y Comunicaciones de Perú.

## PRESENTACIÓN 1:

# II SEMINARIO INTERNACIONAL: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

### II Seminario Internacional: Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.

*"Propuestas y Reformas Orientadas a Mejorar la Protección de los Derechos de los Usuarios"*

Profesora Dr. Amelia Regina Alves  
UIT – Unión Internacional de Telecomunicaciones  
Septiembre - 2014

Marco legal reglamentario e investigación sobre el comportamiento de los consumidores de los servicios de Telecomunicaciones en América Latina se llevó a cabo por decisión de la Oficina Regional de la UIT y en estrecha colaboración con la CITEL.

## OBJETIVO

*Se desea entender la composición de las fuerzas de mercado a partir de la estructura de esas sociedades.*

## OBJETIVO

*Orientar a los países de América Latina en lo relativo a la protección de los consumidores del sector de telecomunicaciones, a los instrumentos reglamentarios que controlan y supervisan la competencia, y, usar instrumentos disponibles para diagnosticar la calidad y la satisfacción de los consumidores.*

Los países que dieron origen a la  
Guía de mejores prácticas son los siguientes:



Argentina	Haití
Bolivia (Estado Plurinacional de	Honduras
Bolivia)	México
Brasil	Nicaragua
Chile	Panamá
Colombia	Paraguay
Costa Rica	Perú
Cuba	República Dominicana Uruguay
El Salvador	Venezuela (República Bolivariana
Ecuador	de Venezuela).
Guatemala	

La investigación localizó aspectos referentes al:

- encuadramiento jurídico legal de protección al consumidor,
- a la reglamentación y
- al comportamiento de los consumidores de la región;

- Indicó las mejores prácticas en la región; y
- hizo recomendaciones para la protección de los derechos de los consumidores adaptadas a la situación de los países latinoamericanos.

Se pudo constatar que:

- Independientemente del marco jurídico legal y de los reglamentos publicados por los reguladores, existe poca comprensión por parte de los consumidores sobre cómo funciona el sector económico de las telecomunicaciones.
- Los países de América Latina cuentan con un marco reglamentario establecido al respecto, así como con un mecanismo de resolución de disputas - cuestiones de interconexión, reclamos de clientes, entre otras.

La mayor parte de los países que participaron del Estudio indicaron que:

- Los consumidores de los servicios de telecomunicaciones no tienen la costumbre de buscar información sobre sus derechos y deberes en las relaciones de consumo
- Este hecho se ve confirmado por parte de los órganos de protección y defensa del consumidor e por parte de los reguladores.
- Los instrumentos de regulación destinados a prevenir fraudes y malas prácticas, o a hacer que se cumplan los contratos, por ejemplo, están bien establecidos en el sector económico de las telecomunicaciones en América latina (OSIPTTEL, 2013).

## PRESENTACIÓN 1: II SEMINARIO INTERNACIONAL: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

### Aún con más resultados

- Sin embargo, no se evalúa la calidad de los reglamentos.
- La tasa de reclamos para toda América Latina resulta significativamente baja cuando se la contrasta con la cantidad de terminales y/o de líneas en funcionamiento
- También existen instrumentos de atención a los reclamos, como los call centers, oficinas de atención presencial y correo electrónico - órganos de defensa / reguladores.

9

### Finalmente

La conducta por parte del consumidor que debería consistir en reivindicar, en declarar públicamente que entiende sobre sus derechos y en inducir al cumplimiento de sus necesidades y exigencias no se caracteriza como una práctica común en las relaciones de consumo en la región.

10

### Importante!

#### Debido a esto,

El operador puede pensar que casi la totalidad de sus clientes está satisfecha y que el esfuerzo y la inversión que requiere la resolución de los problemas no compensa desde el punto de vista financiero.

11

### Así,

El termómetro usado para gestionar el mercado sería la escasez de reclamos.

Se crea un círculo vicioso, a partir del cual, cuando las cosas no se resuelven administrativa y políticamente, se genera una judicialización excesiva de protección y defensa del consumidor.

12

Se concluye que, pese al exceso de normas de protección y defensa del consumidor y del robusto sistema reglamentario, la participación de la sociedad como agente de control y de administración de la competencia en el sector de tecnología deja a desear.

## Recomendaciones

- 1 Adopción de encuestas de satisfacción
- 2 Adopción de indicadores de calidad percibida
- 3 Uso de los medios sociales de comunicación
- 4 Gestión por indicadores

### **Recomendación 1 – Adopción de encuestas de satisfacción**

Se recomienda que los datos de las encuestas de satisfacción se organicen en parámetros de forma empírica y

Que se los use como indicadores de gestión junto a los datos de supervisión y de calidad objetiva

15

**Se recomienda que se haga una distinción conceptual entre satisfacción, calidad percibida, y reacción o reclamo (Alves, 2005).**

16

## PRESENTACIÓN 1: II SEMINARIO INTERNACIONAL: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Se entiende que la satisfacción surge de comparar las recompensas obtenidas por los compradores con el coste de la compra, en lo que atañe a la anticipación de las consecuencias posdecisorias, resultando de la suma de la satisfacción con varios atributos del producto o del servicio.

Así: **Satisfacción = performance - expectativa**

o sea, un aumento de la performance debe dar lugar a un aumento correlativo de la satisfacción.

**Performance = Proceso**

### Satisfacción y expectativa

La satisfacción está relacionada con **la posventa**

Satisfacción y expectativa no son constructos intercambiables,

En realidad son diferentes.

18

La expectativa, por otro lado, constituye una variable relacionada con **la preventa.**

Se trata de una variable motivacional derivada de la evaluación anticipada de los resultados que la compra del producto o del servicio podrá producirle al consumidor.

19

Por lo general, las quejas y/o reclamos se les hacen llegar a los call centers.

Resulta necesario que se gestionen estos dados, de modo que sirvan como elementos de retroalimentación en el proceso de control de calidad.

Estos datos deberían de ser analizados por medio de tratamientos estadísticos y posteriormente transmitidos a los interesados, sean operadores, proveedores de servicios, asociaciones de consumidores, consumidor final, etc.

20



### **Recomendación 2 – Adopción de indicadores de calidad percibida**

Indicadores de calidad percibida:

1. Eficiencia de la empresa a la hora de solucionar problemas o, simplemente, resolución de los mismos.
2. Errores de cómputo (esta dimensión se da única y exclusivamente en el nivel del servicio pospago).
3. Facilidad en relación con la tarjeta (para adquirirla y usarla – esta dimensión se da única y exclusivamente en el nivel del servicio prepago).
4. Calidad de las llamadas.
5. Competencia del empleado de la operadora vs. dificultades del usuario a la hora de ser atendido.

21

### **Recomendación 3 – Uso de los medios sociales de comunicación (redes sociales)**

Los medios sociales de comunicación constituyen algo más que una buena práctica, pues son una práctica que ya ejerce un impacto sobre factores importantes como:

- a) reducción de los costes de atención,
- b) manutención del sentimiento positivo sobre la marca en las redes sociales;
- c) canal importante para encuestas de satisfacción e insights para nuevos productos y soluciones.

(Wiedemann, 2013) 22

Se puede acabar con el círculo vicioso a través del uso de la propia tecnología, para así apoderar e incluir, los consumidores en las relaciones de mercado.

Le corresponde también al regulador desempeñar ese papel.

23

### **Recomendación 4 - Gestión por indicadores**

Se reconoce la importancia de hacer la gestión del mercado por medio de indicadores que vayan más allá de los indicadores técnicos y de los relatos acerca de la cantidad de quejas en los call centers.

Para ello, los organismos reguladores han de contar con estudios e investigaciones sistematizados de forma científica y usar estos indicadores para gestionar el mercado

24

## PRESENTACIÓN 1: II SEMINARIO INTERNACIONAL: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

### Se cree

que los reguladores tienen la posibilidad de construir un modelo de gestión que, se centre en indicadores objetivos, técnicos, pero, también, en indicadores de percepción de la sociedad.

25

### Es posible

Que se sometan, a los debidos tratamientos estadísticos, los reclamos recibidos en los call centers y en **los demás mecanismos de contacto con los operadores, reguladores e instituciones de defensa del consumidor.**

26

Así, resulta importante entender ese comportamiento de queja de los consumidores:

Las quejas pueden variar por categorías de una región a **otra del país, entre operadores y en el ámbito del mismo operador.**

27

Como ejemplo, en el informe de REGULATEL/OSIPTEL se encuentran las políticas de información, según las que los países han adoptado los siguientes procedimientos:

- 1) implantación de centros de información y call centers;
- 2) mecanismos de orientación;
- 3) conferencias informativas a los consumidores.

El ítem tres posee una característica de devolución de información para que los consumidores procedan a hacer sus opciones.

Sin embargo, no existe una política de devolución de esas cuestiones a los consumidores.

28

Cabe destacar que los resultados del estudio ponen en evidencia que **Chile y Panamá** constituyen dos países que disponen de situaciones mínimamente deseables en lo que atañe al trato que se les da a todos los agentes del sector económico de telecomunicaciones en la región, incluido el consumidor.

29

La gestión por medio de indicadores centrados en los consumidores, divulgación, discusión y la retroalimentación del proceso de negocio resultan fundamentales a la hora de hacer un mainstreaming de la calidad percibida y de la satisfacción,

Este un procedimiento importante para terminar con el círculo vicioso en la región e incitar la producción de **bienestar en las relaciones de consumo.**

30

**Gracias!**

[amelia.alves@gmail.com](mailto:amelia.alves@gmail.com)

## PRESENTACIÓN 2:

# LA UE Y EL PAQUETE "CONTINENTE CONECTADO", NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



La UE y el paquete  
"Continente Conectado"  
NUEVOS DERECHOS PARA LOS  
CONSUMIDORES

Lima, 25 de septiembre 2014

Enrico Maria Cotugno  
[e.cotugno@agcom.it](mailto:e.cotugno@agcom.it)

### Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

#### ¿CUÁL ES LA SITUACIÓN EN ESTE MOMENTO?

El crecimiento de la demanda ha sido masiva, especialmente en datos, y sin embargo los ingresos están disminuyendo.

La capitalización del mercado se ha reducido un 22% desde 2011. Varios operadores tienen altos niveles de deuda, por ejemplo la de Telecom Italia es tres veces más alta que el valor de la empresa en bolsa o la de Telefónica de más de 30 mil millones de euros.

Ese bajo rendimiento de las telecomunicaciones está frenando al resto de la economía. En especial a sectores como el de los fabricantes de equipos, empresarios de internet, vehículos, objetos inteligentes, logística, asistencia sanitaria o industrias creativas.



### Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

#### MERCADO ÚNICO DE LAS TELECOMUNICACIONES: ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARA EL CRECIMIENTO?

En la actualidad la economía depende cada vez más de una buena conectividad.

Para ser competitivos hay que unir la joya de la corona europea: el mercado único y la tecnología digital.

El ecosistema digital crece rápido y crea puestos de trabajo, 794.000 en las aplicaciones en tan sólo cinco años, y eso mientras que la economía se encontraba en recesión. Ningún otro sector ofrece mejores oportunidades para el crecimiento del empleo especialmente para los jóvenes.



### Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

Un verdadero **mercado único de las telecomunicaciones** es un mercado en el que:

-los **consumidores** pueden obtener servicios de cualquier operador de la UE, sin discriminación, con independencia de dónde estén establecidos;

-los **operadores** son capaces de ofrecer servicios competitivos fuera de su Estado miembro de origen, y a consumidores basados en el conjunto de la UE;

- las **tarifas** excesivas por las llamadas en el interior de la UE, o si se utiliza un móvil en otro país de la UE, han sido eliminadas.



### Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

Según la UE lo exige el propio sector y los ciudadanos que "se sienten frustrados" por no tener un acceso completo y equitativo a Internet y a la telefonía móvil. El objetivo es construir un continente conectado y competitivo que garantice a los consumidores que puedan disfrutar de los dispositivos y servicios digitales que prefieran, y que las empresas y los empresarios europeos puedan crear los puestos de trabajo del futuro.

- Conexiones más rápidas
- Negocio más fácil
- Vida más sencilla
- Mercado único
- Neutralidad de la red
- Sin itinerancia
- Sin burocracia



### MEDIDAS PARA QUE EL MERCADO ÚNICO DE LAS TELECOMUNICACIONES SEA UNA REALIDAD

- En septiembre de 2013 la Comisión Europea ha fijado como una de sus grandes prioridades antes de las elecciones al Parlamento Europeo de 2014 avanzar en el mercado único de las telecomunicaciones.
- El presidente de la Comisión Europea, José Manuel Durao Barroso explicó en su discurso sobre el Estado de la Unión que "los intereses estratégicos y el desarrollo económico de Europa exigen nuevos y sustanciales avances hacia un mercado europeo de las telecomunicaciones".



### Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

#### • Paquete "Continente Conectado"

- ➔ **La Comunicación:** La visión de la Comisión de un mercado único de las telecomunicaciones
- ➔ **La Recomendación** sobre costos y no discriminación
- ➔ **Propuesta de Reglamento** relativo al Mercado Único de telecomunicaciones de la UE + Evaluación de impacto

- **Propuesta de Reglamento sobre las medidas para reducir el costo del despliegue de redes de comunicaciones electrónicas de alta velocidad (reducción de costes)**



### Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

#### COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES

relativa al mercado único de las telecomunicaciones  
COM(2013) 634



## PRESENTACIÓN 2: LA UE Y EL PAQUETE "CONTINENTE CONECTADO", NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES

### Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

Las propuestas presentadas representan un importante paso intermedio hacia ese objetivo final del mercado único totalmente integrado, al abordar algunas de las barreras cuya supresión puede contribuir a que este sector desempeñe plenamente su papel en la urgente búsqueda de crecimiento.

El enfoque se basa en el actual marco de las telecomunicaciones y se centra en los problemas transfronterizos a que se enfrentan los operadores y los consumidores, así como en la eliminación de los obstáculos a la inversión.

Este enfoque implica definir una serie de modificaciones concretas del marco actual, como pasos intermedios que conjuntamente creen un «punto de no retorno» que permita que el mercado evolucione hacia un mercado único paneuropeo.



### Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

En la práctica, esto supone:

- \*abordar algunas de las divergencias de interpretación entre los reguladores nacionales, incrementar la cooperación entre ellos y la continuidad en la gobernanza, y reforzar el papel de la Comisión;
- \*abordar los problemas con que tropiezan los consumidores en un mercado europeo fragmentado mediante la introducción de ciertas normas comunes para los consumidores; eliminar los cargos por las llamadas entrantes en itinerancia, así como los recargos injustificados por las llamadas dentro de la UE; incentivar las condiciones del mercado que puedan favorecer una rápida eliminación progresiva de todos los cargos por itinerancia en Europa; e introducir nuevas normas comunes de protección de los consumidores, en particular para proteger el acceso a la Internet abierta;
- \*ofrecer nuevas oportunidades de negocio al sector de las telecomunicaciones, de modo que sea menos complicado invertir en redes y prestar y garantizar servicios a través de las fronteras; y armonizar los «insumos» técnicos esenciales (por ejemplo, el espectro para las redes inalámbricas, el acceso a las redes para la banda ancha fija);
- \*reforzar la dimensión europea del actual sistema de reguladores nacionales. La Comisión propone, como paso intermedio para reforzar el papel del Presidente del Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (ORECE), la creación de un puesto a tiempo completo por tres años que garantice una planificación más estratégica y una mayor continuidad.



### Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

#### OBJETIVOS DE LA UE DE AQUÍ A FINALES DE 2014

- \*Simplificación y reducción de la regulación para las empresas
- \*Más coordinación de la asignación de espectro - para que podamos ver más banda ancha inalámbrica, más 4G y las compañías móviles tengan redes integradas
- \*Normalización de productos al por mayor que alienta una mayor competencia entre las empresas
- \*Protección del internet abierto: garantías para la neutralidad de la red, la innovación y los derechos de los consumidores.
- \*Fuera primas de itinerancia para el año 2014 o a más tardar en 2016. Que las llamadas de fijo a cualquier país de la UE cuesten lo mismo que las comunicaciones entre ciudades de un mismo país.
- \*Más protección a los consumidores: contratos con lenguaje sencillo, información comparable, y mayores facilidades para cambiar de proveedor o contrato.



### Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

#### Recomendación sobre costos y no discriminación

##### Objetivos:

Mejorar el mercado único de las comunicaciones electrónicas  
Incrementar la seguridad jurídica y la previsibilidad en los remedios  
Promover la competencia y fomentar la inversión en NGN

##### Tres pilares interrelacionados:

Normas más estrictas de no discriminación  
Precios estables para el acceso a las redes de cobre  
Sin regulación de precios en el acceso a las redes NGA



#### Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

Propuesta de

#### REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

por el que se establecen medidas en relación con el mercado único europeo de las comunicaciones electrónicas y para crear un continente conectado, y se modifican las Directivas 2002/20/CE, 2002/21/CE y 2002/22/CE y los Reglamentos (CE) nº 1211/2009 y (UE) nº 531/2012



## TSM: Medidas claves

- **Espacio único por el consumidor**
  - Los **derechos de los usuarios** finales armonizados y cambio de proveedor más fácil
  - Open Internet: **neutralidad de la red**
  - Eliminación del **roaming**
- **Insumos europeos para la banda ancha de alta velocidad**
  - **Inalámbrico**: coordinación del espectro; facilitar pequeñas celdas
  - **Fijo**: productos de acceso desagregado armonizados en toda Europa
- **Autorización única de la UE**
  - Regulación más simple y convergente



#### NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES

#### CALIDAD DE SERVICIO (fuertemente relacionado con la neutralidad de la red)

##### PROBLEMAS

Actualmente a menudo los operadores no son suficientemente transparentes, en especial sobre las prácticas de gestión de su tráfico, así como sobre la calidad del servicio prestado en realidad a los consumidores.

El 94% de los consumidores no cree que los ISPs proporcionan informaciones claras sobre su web site sobre el bloqueo / "estrangulamiento" de aplicaciones o servicios específicos.

Existen grandes discrepancias entre las velocidades anunciadas y las velocidades reales en redes fijas. En promedio, los consumidores de la UE reciben sólo el 74% de la velocidad anunciada que han pagado.



#### NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES

#### SOLUCIONES OFRECIDAS

##### Artículo 24

Los reguladores nacionales tienen derecho de controlar la calidad del servicio y pueden imponer requisitos mínimos de calidad, bajo control de la Comisión.

##### Artículo 25

Los operadores tienen que proporcionar (tanto por obligaciones públicas como contractuales) informaciones sobre la velocidades medias que en realidad proporcionan a los clientes, así como sobre la velocidad proporcionada en horas de pico y en caso de limitaciones de volumen en las prácticas de gestión del tráfico.

##### Artículo 28.5

Los consumidores pueden rescindir su contrato o reclamar daños y perjuicios si hay una significativa y no - temporal discrepancia entre lo que se les prometió y el servicio que en realidad reciben (por ejemplo: velocidad).



## PRESENTACIÓN 2: LA UE Y EL PAQUETE "CONTINENTE CONECTADO", NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES

### NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES

#### IMPACTOS

**Para negocios:** Aumento de las posibilidades de competencia de precios y calidad, porque los consumidores son conscientes de los servicios recibidos y pueden cambiar fácilmente de proveedor si no están satisfechos o buscar un tipo diferente de servicio.

**Para los consumidores:** se protegerán contra ofertas engañosas y tendrán una verdadera comprensión del servicio que tienen derecho a esperar y el derecho a salir si no están contentos con él.

**Para el futuro:** los consumidores mejor informados pueden elegir correctamente el proveedor de servicios y ofertas que se adapten mejor a sus necesidades y obtener los servicios que pagaron.

*"Estas medidas lograrán una verdadera transparencia y permitirán a los consumidores de saber lo que deben esperar para obtener, antes de firmar y pagar. Estos requisitos a nivel de la UE son necesarios para el espacio único del consumidor europeo."*



### NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES

#### CONTRATOS MEJORES Y MAYOR TRANSPARENCIA.

##### PROBLEMAS

Los contratos de hoy en día son difíciles de entender, no incluyen informaciones críticas para el consumidor, y son difíciles de aplicar o dejar.

Los consumidores con frecuencia se quedan prisioneros de contratos relativos a internet y teléfono.

Barreras para el cambio incluyen la longitud del tiempo necesario para la conmutación, pérdida de la dirección de correo electrónico, altas tarifas de terminación y largos plazos de preaviso.

Casi la mitad (44%) de los encuestados experimentó problemas de algunos tipos al cambiar (estudio "El funcionamiento del mercado de acceso a Internet y Provisión desde una Perspectiva del Consumidor").



### NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES

#### SOLUCIONES OFRECIDAS

#### CONTRATOS Y CONMUTACIÓN:

##### Artículo 26

Todas las informaciones relevantes deben proporcionarse antes de la celebración del contrato.

**Más información** a incluir en los contratos:

- limitaciones de volumen de datos,
- las reales velocidades de datos,
- cómo controlar el consumo y
  - una explicación de las consecuencias prácticas de las características del servicio en el uso de contenidos, aplicaciones y servicios.

##### Artículo 28.4

No hay cambios en el contrato sin el acuerdo explícito del cliente.



### NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES

#### SOLUCIONES OFRECIDAS

##### Artículo 28

**Duración de los contratos:** No puede haber compromiso inicial superior a 24 meses y una opción de 12 meses debe ser proporcionada.

**Extinción del contrato:** los consumidores tendrán derecho de terminar cualquier contrato sin penalización después de 6 meses, con un período de aviso de un mes; debido solo el reembolso del valor residual de los equipos subvencionados / promociones, en su caso. Cualquier restricción en el uso de los equipos terminales en otras redes debe ser eliminada de forma gratuita una vez que la compensación de los subsidios / promociones se haya pagado.

**Contrato roll-over:** advertencia proporciona al menos con un mes de anticipación, con una opción de oponerse a la renovación tácita del contrato; en caso de un contrato que rueda sobre el contrato, esto podrá ser rescindido sin ningún costo con un aviso de 1 mes.





NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES

SOLUCIONES OFRECIDAS

FACILITAR EL CAMBIO DE PROVEEDOR:



Artículo 30

- proceso dirigido por el proveedor receptor (**ventanilla única**);
- mejora de los derechos de los usuarios (**portabilidad del número, compensación por retrasos o abuso de conmutación, reembolso del crédito restante**);
- facilidad en el **reenvío de correo electrónico** (donde el ISP proporciona una dirección e-mail);

Artículo 29

- normas sobre terminación de contrato y conmutación se aplican a todos los paquetes que se venden a los consumidores: como el triple play o cuádruple (incluyendo TV).

NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES

SOLUCIONES OFRECIDAS



TRANSPARENCIA:

Artículo 25.3

- disponibilidad obligatoria de herramientas de comparación proporcionada por los reguladores nacionales o terceros acreditados para permitir a los usuarios conocer el rendimiento real de acceso y servicios de red de comunicación electrónica y el costo de las modalidades de uso alternativas.

Artículo 27

Control del consumo

- disponibilidad obligatoria de herramientas para conocer el consumo acumulado para cada servicio;
- mecanismo de alerta para evitar "malas sorpresas" (bill-shock);
- oportunidad de recibir, de forma gratuita, facturas desglosadas.

NUEVOS DERECHOS PARA LOS CONSUMIDORES

IMPACTOS

**Para negocios:** Aumento de las posibilidades de la competencia, ya que los consumidores son más conscientes de los servicios recibidos, y pueden cambiar de proveedor con mayor facilidad. Por lo tanto nuevas oportunidades para los proveedores con ofertas atractivas que satisfacen la demanda de los usuarios.

**Para los consumidores:** se puede responsabilizar a los proveedores de servicios para dar cuenta sobre los parámetros de servicios ofrecidos; y pueden hacer valer mejor sus derechos si no se respetan. El cambio de los proveedores y el proceso de cambio de proveedor va a ser más fácil. Los consumidores pueden controlar su consumo y están protegidos contra las facturas exorbitantes.

**Para el futuro:** los consumidores más informados pueden cumplir más fácilmente sus derechos; consumidores satisfechos son propensos a aumentar su consumo. Mejor calidad de servicio gracias a más de conmutación y competencia.

*"Estas medidas empoderaron a los consumidores a reclamar lo que pagan. Le ayudará a salir de su proveedor si no estás recibiendo lo que paga, o simplemente quieres un tipo diferente de servicio. Usted tendría los mismos derechos sin importar dónde se encuentre en Europa y quien es su proveedor".*

*"Las nuevas disposiciones en materia de transparencia y de conmutación reforzaron sustancialmente los derechos de los consumidores y fomentaron la competencia entre los proveedores. Estos requisitos a nivel de la UE son necesarios para realizar el espacio único de trabajo del consumidor europeo".*



Hacia un mercado único de las telecomunicaciones

Un "Continente Conectado" Llevará, entre todo...

... Beneficios reales para los ciudadanos:

- Más opciones y más ofertas de telecomunicaciones
- La eliminación gradual de los cargos injustos cuando se comunica a través de fronteras
- Una Internet completamente abierta
- Servicios públicos más fáciles y más eficientes

### PRESENTACIÓN 3:

# LA MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE USUARIOS Y PRESENTADORAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

“La Mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones”

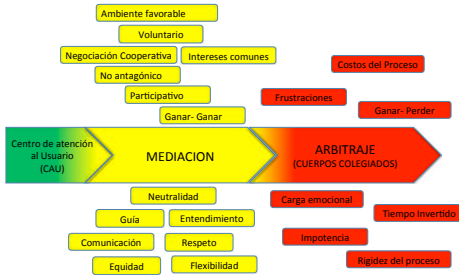


Oscar Melgen  
Gerencia de Protección al Usuario  
Indotel

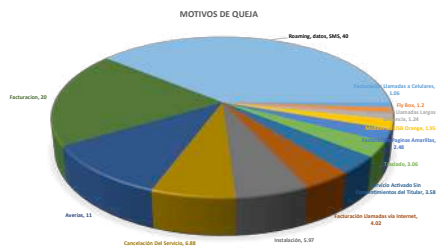
II SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
Lima, Perú, 25 y 26 de septiembre de 2014

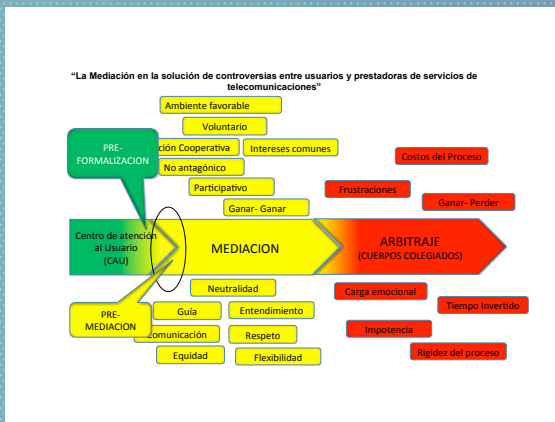


“La Mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones”



“La Mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones”





"La Mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones"

Objetivos de la Mediación:

- Que las partes aporten las soluciones al problema
- Acortar los tiempos del proceso
- Eliminar o reducir el estrés que genera la controversia
- Reducir los costos del proceso para los implicados
- Que el resultado beneficie a todos

"La Mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones"

Elementos clave de la Mediación:

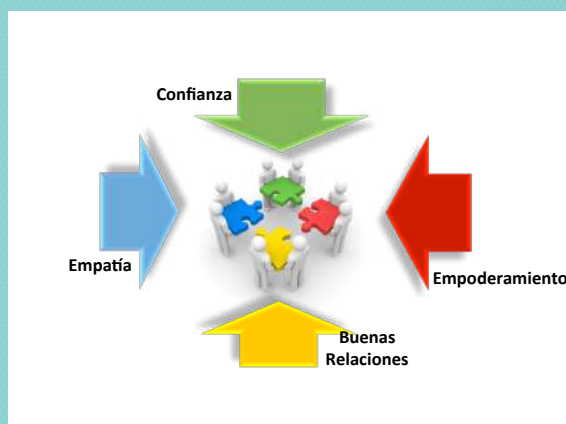
- La Comunicación entre las partes
- Las actitudes de los actores

"La Mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones"

Capacidades requeridas para la Mediación:

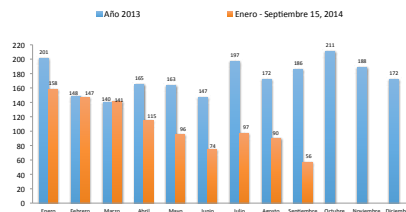
- Liderazgo
- Objetividad
- Prudencia
- Integridad
- Precisión en la comunicación
- Inspirador
- Perspicacia
- Escuchar

## PRESENTACIÓN 3: LA MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE USUARIOS Y PRESENTADORAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



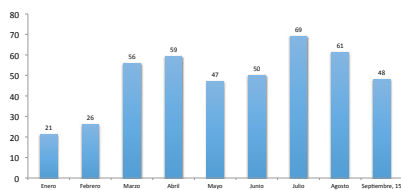
"La Mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones"

### Casos Admitidos en el CAU (RDC y CG)



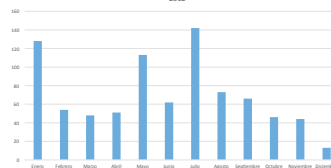
"La Mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones"

### Casos de Pre Formalización Enero - Septiembre 15, 2014



"La Mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones"

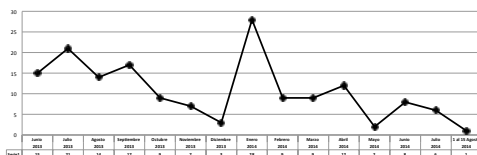
### CANTIDAD DE CASOS APODERADOS A CUERPOS COLEGIADOS 2012



"La Mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones"

Cantidad RDQ remitidos a la Secretaría de Cuerpos Colegiados  
(desde Junio 2013 a 15 Agosto del 2014)

Pre-Mediación



"La Mediación en la solución de controversias entre usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones"

Cantidad casos apoderados a Cuerpos Colegiados



Gracias!

## PRESENTACIÓN 4:

# CALIDAD DEL SERVICIO Y COMPETENCIA EN EL NUEVO MARCO REGULATORIO EN MÉXICO

**Calidad del Servicio y Competencia en el nuevo marco regulatorio en México**




Adriana Labardini Inzunza  
Comisionada  
Lima, Perú

26 de septiembre de 2014

II Seminario Internacional sobre Protección de los Derechos de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones




**Índice**




1. Derechos de los usuarios y audiencias en el nuevo marco constitucional y legal mexicano.
2. ¿Por qué es importante diagnosticar, informar y educar sobre Calidad del Servicio y Neutralidad de Red?
3. Calidad del Servicio y Neutralidad de Red en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
4. Calidad en servicios mayoristas: La regulación asimétrica al agente preponderante.
5. La nueva Coordinación General de Política de Usuario y el nuevo marco organizacional del IFT para proveer la calidad del servicio.
6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México
7. Portabilidad
8. Próximos Pasos del IFT en Calidad del Servicio


**1. Derechos de los usuarios y audiencias en el nuevo marco constitucional y legal mexicano.**




**Derechos de los usuarios:**



1. Derecho a elegir libremente servicios, proveedor y modalidades de contratación.
2. Derecho a la información veraz sobre los servicios ofertados.
3. Derecho a la privacidad y a la protección de datos personales.
4. Derecho a la calidad.
5. Derechos de accesibilidad de los usuarios con discapacidad.
6. Derecho a la NO discriminación.
7. Derecho a exigir el cumplimiento del contrato celebrado.
8. Derecho a la bonificación por fallas
9. Derecho al acceso a la justicia.




**1. Derechos de los usuarios y audiencias en el nuevo marco constitucional y legal mexicano.**



**Derechos de las audiencias:**

1. Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural, y lingüístico de la Nación.
2. Recibir programación que exprese la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones.
3. Que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta.
4. Que exista una distinción entre la publicidad y el contenido de un programa.



## 2. ¿Por qué es importante diagnosticar, informar y educar sobre Calidad del Servicio y Neutralidad de Red?



- **La Calidad del Servicio como herramienta competitiva:**
  - Fomenta la innovación.
  - Promueve la eficiencia de las redes de telecomunicaciones.
  - Fomenta la diferenciación entre operadores y la demanda de servicios
  - Indispensable hoy más que nunca por creciente demanda de transmisión de datos.
- **Si en Europa se considera necesario volver a regularla a pesar de haber un mercado maduro, en México con un sector aún tan concentrado, es imprescindible un plan integral de calidad que no sea reactivo sino preventivo.**
- **Escoger parámetros de calidad que sean:**
  - Importantes para los usuarios.
  - Prácticos para los operadores.
  - Comparables entre ellos.
  - Alineados con indicadores internacionales.
- **Incluir un proceso de revisión periódica de medidas y su eficacia en relación a la evolución tecnológica de las redes y servicios.**

## 1. Derechos de los usuarios y audiencias en el nuevo marco constitucional y legal mexicano.



### Derechos de las audiencias:



5. Que se respeten horarios de programas y se avise –con oportunidad– los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales.
6. Ejercer el derecho de réplica.
7. Que se mantenga la misma la calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos en los espacios publicitarios.
8. En la prestación de los servicios de radiodifusión estará prohibida todo tipo de discriminación.
9. El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación.

## 3. Calidad del Servicio y Neutralidad de Red en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión



- **En la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión se establece:**
  - Las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general, por lo que el Estado garantizará que sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre y sin injerencias arbitrarias.
  - El IFT deberá fijar los índices de calidad por servicio a que deberán sujetarse los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, así como publicar trimestralmente los resultados de las verificaciones relativas a dichos índices.

## 3. Calidad del Servicio y Neutralidad de Red en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión



### La Constitución faculta al IFT a cuidar la Calidad del Servicio:

- Cada concesionario debe cumplir con programas y compromisos de calidad para prestar su servicio, que adquiere en su título de concesión que otorga el IFT.
- El IFT es la autoridad encargada de regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto se establezca así como supervisar el uso del espectro radioeléctrico.

## PRESENTACIÓN 4: CALIDAD DEL SERVICIO Y COMPETENCIA EN EL NUEVO MARCO REGULATORIO EN MÉXICO

### 3. Calidad del Servicio y Neutralidad de Red en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión



#### La Calidad del Servicio mayorista (en la interoperabilidad e interconexión de redes)

- El IFT determinará las condiciones técnicas mínimas necesarias para que la interoperabilidad e interconexión de las redes públicas de telecomunicaciones se dé de manera eficiente, cumpliendo con los estándares de calidad que determine el Instituto.
- En los convenios de interconexión las partes deberán establecer los mecanismos que garanticen adecuada capacidad y calidad para cursar el tráfico demandado entre ambas redes, sin discriminar el tipo de tráfico, ni degradar la capacidad o calidad de los servicios a que pueden acceder los usuarios.

### 3. Calidad del Servicio y Neutralidad de Red en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión



#### La Calidad del Servicio en la Neutralidad de las Redes:

- **Transparencia e información:** Los concesionarios deberán publicar en su página de Internet las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.
- **Cumplir calidad ofrecida.** Los concesionarios y los autorizados deberán prestar el servicio de acceso a Internet respetando la capacidad, velocidad y calidad contratada por el usuario, con independencia del contenido, origen, destino, terminal o aplicación.



### 3. Calidad del Servicio y Neutralidad de Red en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión



#### Mecanismos de Protección al Consumidor

- Obligaciones de los concesionarios a entregar una carta de derechos.
- Esta carta enlistará los derechos que tienen los usuarios de acuerdo a la esta Ley Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la Ley Federal de Protección al Consumidor.



### 4. Calidad en servicios mayoristas: La regulación asimétrica al agente preponderante.



#### Obligaciones de Calidad del Servicio para los Agentes Económicos Preponderantes:

- El IFT deberá determinar la existencia de agentes económicos preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones.
- El IFT impondrá las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.

#### Medidas asimétricas previstas en la LFTR para agentes con poder sustancial

- Oferta y calidad de servicios.
- Restricciones a las exclusividades en venta de equipos.
- Limitaciones al uso de equipos terminales entre redes.
- Regulación asimétrica en tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales.
- Separación contable, funcional o estructural de dichos agentes.
- Facturación
- Ofertas comerciales
- Obligaciones de Información



#### 4. Calidad en servicios mayoristas: La regulación asimétrica al agente preponderante.



##### Otras obligaciones establecidas en la Ley sobre Calidad del Servicio para los Agentes Económicos Preponderantes:

- Proveer servicios observando los niveles mínimos de calidad que establezca el Instituto. Estos niveles se revisarán cada dos años.
- Respecto de los servicios de telecomunicaciones que se originan o terminan dentro de su red, no podrá ofrecer a sus usuarios condiciones comerciales, de calidad y precio, diferentes a aquellos que se originen en la red de un tercero y terminen en su red, o se originen en su red y terminen en la red de otro concesionario.
- Entre otros elementos y servicios, se incluirán los relativos a reporte de fallas, cobricación dentro y fuera de la central de la red del agente económico preponderante, establecimiento de niveles de calidad del servicio, procesos de facturación, pruebas y homologación de equipos, estándares operativos y procesos de mantenimiento.
- El agente económico preponderante en el sector de las telecomunicaciones y, en su caso, el agente económico con poder sustancial de mercado, no podrá discriminar el tráfico mayorista y la calidad del servicio deberá ser igual al que reciban sus clientes.

#### 4. Calidad en servicios mayoristas: La regulación asimétrica al agente preponderante.



##### Mecanismos y Obligaciones de Protección al Consumidor para el Agente Económico Preponderantes de Telecomunicaciones:

- En llamadas y SMS **no podrá establecer a sus usuarios cargas o condiciones comerciales distintas en calidad y precio** (dentro de los servicios que ocurran dentro de su red o se originan dentro de la red de otro concesionario).
- **No podrá cobrar** de manera diferenciada a sus usuarios **tarifas OFF Net**.
- **No podrá cobrar** al resto de los concesionarios de telecomunicaciones, **tarifas mayores a las que ofrece dicho agente a cualquier usuario final**.
- **No podrá celebrar acuerdos de exclusividad en la compra y venta de equipos terminales**.
- **No podrá celebrar contratos de exclusividad para puntos de venta y de distribución**, incluyendo la compra de tiempo aire.

#### 4. Calidad en servicios mayoristas: La regulación asimétrica al agente preponderante.



##### Mecanismos y Obligaciones de Protección al Consumidor para el Agente Económico Preponderantes de Telecomunicaciones:

- **Desbloqueo:** Estará obligado a desbloquear los equipos terminales, sin costo alguno, salvo que se encuentre reportado como robado.
- **Roaming:** No podrá realizar cargos a los usuarios por roaming nacional.
- **SMS con Tarifas:** Deberá enviar SMS GRATUITOS al usuarios cada vez que realice una recarga con **información de tarifas** y costo o precio que se cobra por cada tipo servicio.
- **Condicionar servicio:** **No podrá condicionar la contratación de servicios** de telecomunicaciones al pago de bienes o servicios distintos.

#### 4. Calidad en servicios mayoristas: La regulación asimétrica al agente preponderante.



##### Mecanismos y Obligaciones de Protección al Consumidor para el Agente Económico Preponderantes de Telecomunicaciones:

- **Cobro de servicios no contratados:** No podrá facturar servicios no contemplados en el contrato, sin el expreso consentimiento del Usuario.
- **Factura clara y desglosada:** Deberá poner a disposición de los todos los Usuarios (prepagado y pospagado) información de facturación clara y desglosada de los cargos, costos, conceptos de los servicios de prestados.
- **Cobro de nuevos cargos por cancelación:** El usuario **podrá realizar la cancelación del servicio cuando así lo solicite** y se deberá realizar la suspensión del servicio, el Agente Económico Preponderante **no podrá seguir facturando nuevos periodos**.

## PRESENTACIÓN 4: CALIDAD DEL SERVICIO Y COMPETENCIA EN EL NUEVO MARCO REGULATORIO EN MÉXICO

### 4. Calidad en servicios mayoristas: La regulación asimétrica al agente preponderante.



#### Detalles sobre el desbloqueo:

- El desbloqueo de celulares entró en vigor el 6 de Abril de 2014.
- En el caso de los Suscriptores en el esquema de Pospago, el agente preponderante deberá desbloquear equipos:
  - Una vez vencido el plazo contratado.
  - Una vez que se haya pagado la penalización correspondiente en caso de terminación contractual anticipada.
  - Al momento de la adquisición del equipo correspondiente si este ha sido pagado en su totalidad.

#### A partir del 4 de Julio El Agente Económico Preponderante (Telcel) está obligado a:

- Desbloquear celulares a sus suscriptores activos de Prepago o Pospago que hayan adquirido sus equipos terminales **antes del 4 abril** y cuyo plazo de contratación haya finalizado antes de esta fecha.
- Esta situación también aplica para usuarios que ya no sean clientes de Telcel y tenga un equipo.
- En caso de que técnicamente no sea posible desbloquear el equipo, Telcel deberá entregar al usuario un nuevo celular de forma gratuita.

17

### 4. Calidad en servicios mayoristas: La regulación asimétrica al agente preponderante.



#### Cifras y otros detalles del Desbloqueo:

- Hasta el momento el Agente Económico Preponderante ha desbloqueado:
  - Mas de 2 millones 415 mil 213 equipos telefónicos**
- A la fecha se han practicado 7 visitas de verificación a Centros de Atención a Clientes en diversos puntos del país. En estas visitas se toma una muestra representativa de equipos de diferentes marcas y se analiza si los mismos se encuentran desbloqueados o no.
- Hasta el momento no se han encontrado incumplimientos.
- Todos los equipos que se venden en la actualidad en México en prepago con Telcel están desbloqueados.
- De las 84 marcas que ha comercializado Telcel en toda su historia, sólo 11 de éstas tiene la posibilidad de ser desbloqueados los equipos, por lo que han tenido que sacar del mercado diversas marcas de celulares y buscar modelos que puedan ser desbloqueados.

18

### 5. La nueva Coordinación General de Política de Usuario y el nuevo marco organizacional del IFT para proveer la calidad del servicio.



#### Facultad del Pleno de Instituto

- Fijar los índices de calidad por servicio a que deberán sujetarse los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.
- Medidas cautelares sobre publicidad a niños.
- Lineamientos de Accesibilidad para usuarios con discapacidad
- Radiomonitorio del espectro
- Registro nacional de infraestructura
- Reglamento de despliegue infraestructura pasiva
- Lineamientos sobre Neutralidad de la Red.

#### Dentro de la Unidad de Cumplimiento del IFT se establece como parte de sus facultades:

Publicar trimestralmente los resultados de las verificaciones a los índices de calidad por servicio, de acuerdo con los planes y las metodologías emitidos previamente por el Instituto;

19

### 5. La nueva Coordinación General de Política de Usuario y el nuevo marco organizacional del IFT para proveer la calidad del servicio.



#### Se crea en el IFT una Coordinación General de Política del Usuario

- Estará encargada de diseñar e implementar políticas, lineamientos y mecanismos orientados a proteger los derechos de los usuarios.
- Diseñará mecanismos de información a los usuarios para que tomen decisiones informadas sobre la contratación de servicios de telecomunicaciones.
- Diseñará mecanismos para informar a los usuarios sobre cómo cambiar de proveedor de servicios;
- Diseñará políticas y propondrá al Pleno lineamientos, para promover el acceso a las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios.
- Establecerá las condiciones para que los concesionarios o autorizados para prestar servicios de telecomunicaciones publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables.

20

**5. La nueva Coordinación General de Política de Usuario y el nuevo marco organizacional del IFT para proveer la calidad del servicio.**



**Dentro de la Unidad de Política de Regulatoria del IFT se establece como parte de sus facultades:**

- Elaborar y proponer al Pleno, con apoyo de la Coordinación General de Política del Usuario, los índices y parámetros de calidad por servicio a que deberán sujetarse los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.
- Proponer al Pleno los niveles mínimos de calidad para los servicios de los agentes económicos preponderantes o con poder sustancial.
- Someter a consideración del Pleno los mecanismos que aseguren que los agentes económicos preponderantes atiendan las solicitudes y provean los servicios a sus competidores en los mismos términos, condiciones y calidad que se ofrece a sí mismo en materia de infraestructura pasiva y desagregación de la red pública local.

21

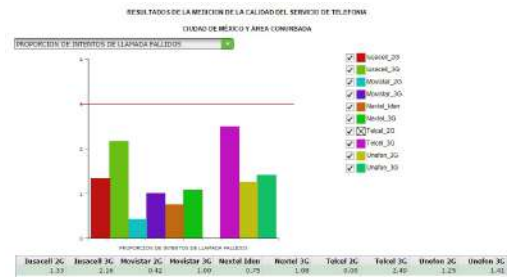
**6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México**



**Mediciones de Calidad en Telefonía Móvil**

Periodo 2014

DF y Área Conurbada



22

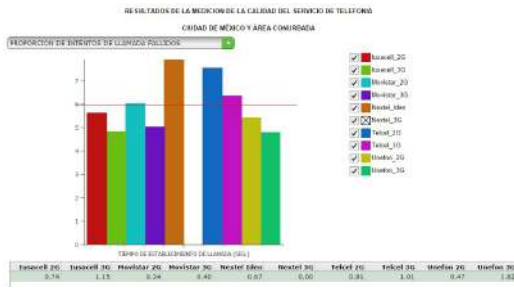
**6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México**



**Mediciones de Calidad en Telefonía Móvil**

Periodo 2013

DF y Área Conurbada



23

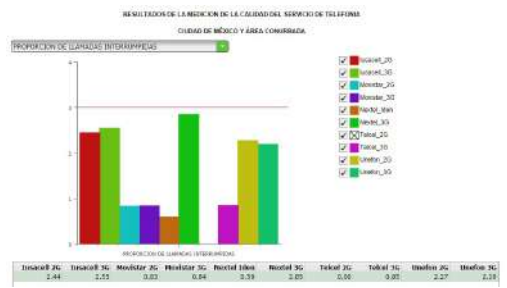
**6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México**



**Mediciones de Calidad en Telefonía Móvil**

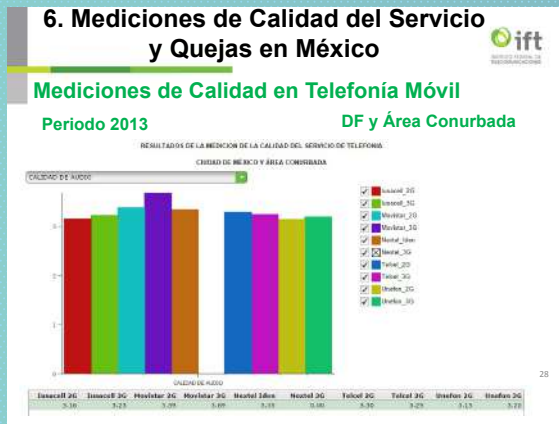
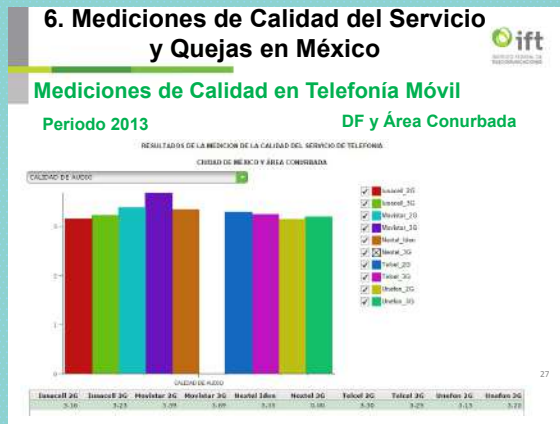
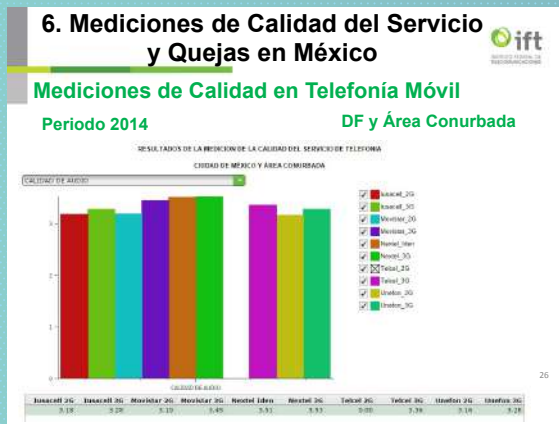
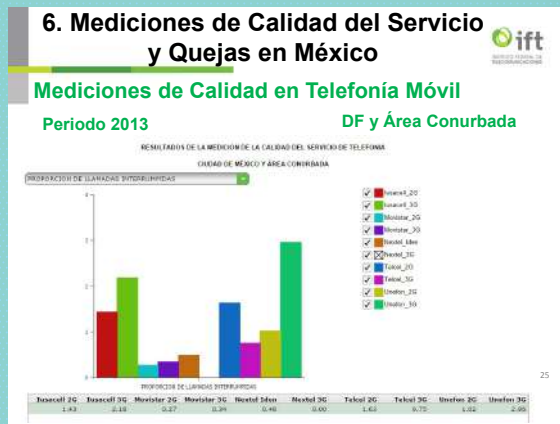
Periodo 2014

DF y Área Conurbada



24

## PRESENTACIÓN 4: CALIDAD DEL SERVICIO Y COMPETENCIA EN EL NUEVO MARCO REGULATORIO EN MÉXICO

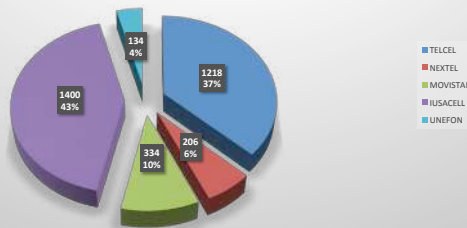


## 6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México



### Mediciones de Quejas en Telefonía Móvil

CANTIDAD DE QUEJAS POR COMPAÑÍA A PARTIR DEL 1 DE ENERO AL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2014



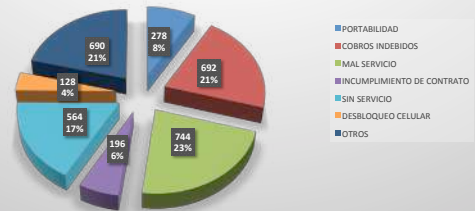
29

## 6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México



### Mediciones de Quejas en Telefonía Móvil

CANTIDAD DE QUEJAS POR FALLA A PARTIR DEL 1 DE ENERO AL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2014

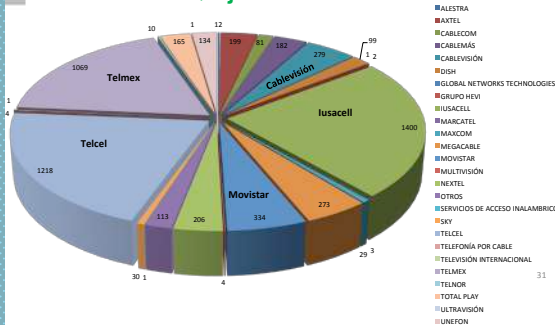


30

## 6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México



### Mediciones de Quejas de Todos los Servicios

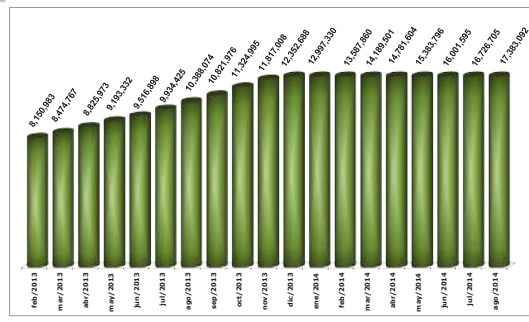


31

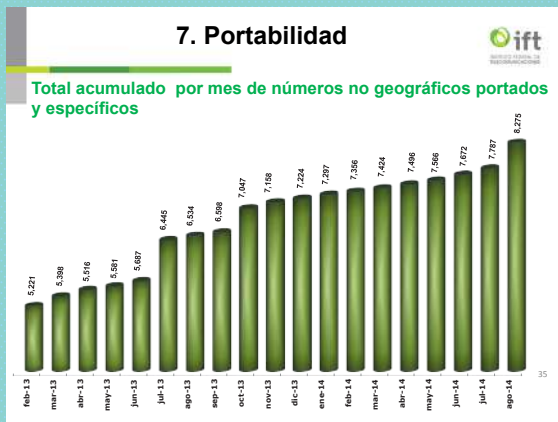
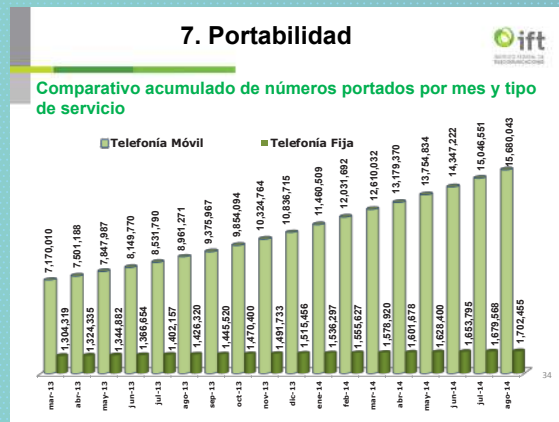
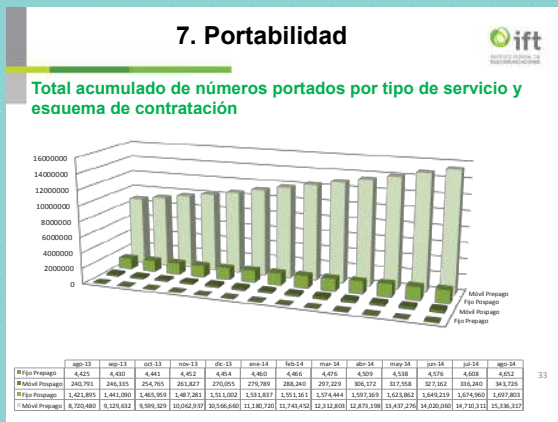
## 7. Portabilidad



### Total Acumulado de Números Portados



## PRESENTACIÓN 4: CALIDAD DEL SERVICIO Y COMPETENCIA EN EL NUEVO MARCO REGULATORIO EN MÉXICO



### 8. Próximos Pasos del IFT en Calidad del Servicio

Se está trabajando en un proyecto de Estrategia Integral de Calidad del Servicio.

- El proyecto busca asegurar que la calidad con la que son prestados los servicios de telecomunicaciones cumpla con la normatividad aplicable, y en su caso, imponer las sanciones respectivas.

**Líneas de Acción de la Estrategia Integral de Calidad del Servicio:**

- Se está realizando una reingeniería en el portal de Internet de atención ciudadana, con la finalidad de que sea más funcional, de fácil acceso y comprensión para los usuarios.
- Publicar resultados e indicadores estadísticos construidos a partir de las quejas presentadas por los particulares.

## 8. Próximos Pasos del IFT en Calidad del Servicio



### Líneas de Acción de la Estrategia Integral de Calidad del Servicio:

- Contar con bases de datos retroalimentadas con información generada por los usuarios y consumidores de los servicios para llevar a cabo las actividades de monitoreo, verificación y sanción.
- Fortalecer el sistema de captación de quejas, mediante el desarrollo de herramientas que permitan la clasificación de la información recibida, para su gestión, seguimiento y obtención de estadísticas sobre el desempeño de los concesionarios en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Imponer las sanciones respectivas en caso de detectar incumplimientos y publicarlas.
- Verificar que los mapas de cobertura garantizada para servicios de telefonía móvil sean accesibles en todo momento a los usuarios.
- Revisar la normatividad existente en materia de calidad, con la finalidad de realizar las actualizaciones o correcciones que incentiven la mejora en la calidad de los servicios.
- Elaborar encuestas de satisfacción del usuario para servicios de telecomunicaciones .

37



MUCHAS GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN

[adriana.labardini@ift.org.mx](mailto:adriana.labardini@ift.org.mx)

[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

## PRESENTACIÓN 5:

# II SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

II Seminario Internacional sobre Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones



Gobierno de Chile

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones  
Subsecretaría de Telecomunicaciones

Tema: Desbloqueo de Terminales Móviles

Septiembre de 2014

"Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones vinculada a la Protección de los Derechos de los Usuarios".

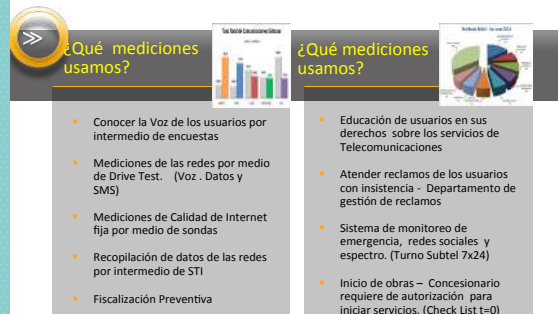
- Marco Cáceres Obregón
- Jefe de División Fiscalización de Redes y Servicios
- marco.caceres@subtel.gub.cl



## Indicadores de calidad establecidos



## Indicadores de calidad establecidos






## Indicadores de calidad establecidos

¿Cómo Medimos?  Por mencionar algunos



## Indicadores de calidad establecidos

 ¿Qué indicadores usar y Como difundir?

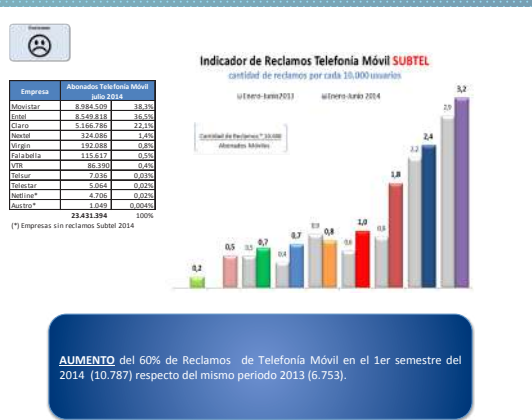
### Indicador de Reclamos de T Móvil

Aumento de 60% respecto de igual periodo 2013 Vs 2014



### Detallando otros:

- Indicador de reclamos de Internet Móvil
- Indicador de reclamos de Telefonía fija
- Indicador de reclamos de Internet fija



## Indicadores de calidad establecidos

 ¿Qué indicadores usar y Como difundir?

### Indicador de Comportamiento de Red

- Norma establece exigencia de % de Calidad Promedio a nivel nacional para zonas urbanas y rurales (DCall, Call exitosas)

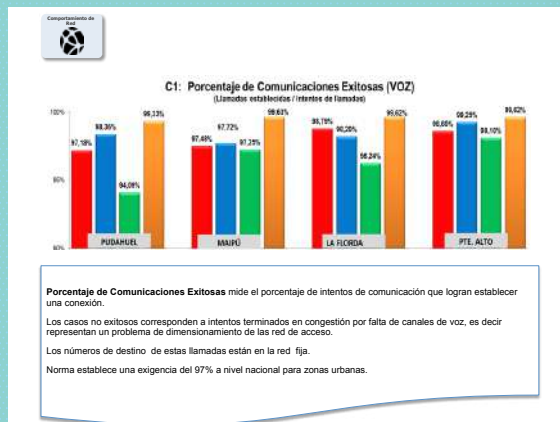


### Detallando otros:

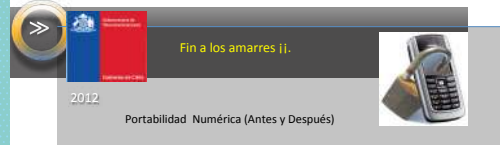
- Indicador de call completadas exitosas
- Indicador de SMS rx con éxito
- Indicador de % de navegación Web exitosa
- Indicador de bajada de archivo exitoso (BAM)



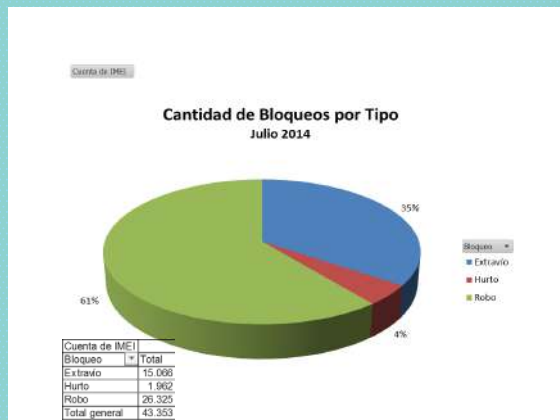
## PRESENTACIÓN 5: II SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



### Desbloqueo de equipos terminales móviles



- Un complemento a la Portabilidad Numérica en Chile iniciada el año 2012.
- Elaboración e implementación de Reglamento que obliga a vender terminales desbloqueados
- Contrato de Servicio y equipo → debe ser independiente.
- Los Concesionarios deben publicar en sus páginas web la forma de desbloquear los equipos



Norma	Fecha	Publicación Diario Oficial	Título	Materia
Decreto N°157	01-jul-11	20-jul-11	Establece el procedimiento que regula el bloqueo de equipos terminales robados, hurtados y extraviados.	Robo de equipos
Resolución N° 5.400 Derogada x Res. 1.683	29-sep-11	04-oct-11	Norma que regula la habilitación de los equipos terminales utilizados en las redes móviles y situaciones especiales.	Habilitación de equipos
Resolución N° 1.068	02-abr-13	08-abr-13	Regula el bloqueo de equipo móviles de servicios de telecomunicaciones en situaciones especiales.	Robo de equipos
Resolución N° 1.683	10-may-13	17-may-13	Fija norma técnica que regula la habilitación de los equipos terminales utilizados en las redes móviles	Habilitación de equipos

**Gracias.**

## PRESENTACIÓN 6:

# PROTECCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



Protección y calidad del servicio al usuario de servicios de Telecomunicaciones

Lima (Perú), septiembre de 2014

**PROSPERIDAD PARA TODOS**

vive digital

### Visión CRC vs Objeto de la regulación de usuarios

**Visión CRC**  
Consolidación para 2018 como una entidad innovadora que **reconoce y entiende al usuario**. A partir del conocimiento técnico genera una regulación convergente, simple e inclusiva que promueve el uso de las TIC, la calidad de los servicios, la competitividad y el desarrollo económico del país.

**Objetivo regulación Usuarios**  
Incrementar el bienestar del usuario, a partir de reglas simples e inclusivas basadas en el reconocimiento del mismo y el uso de las TIC

vive digital

### Principios de la regulación de usuarios



**PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS**

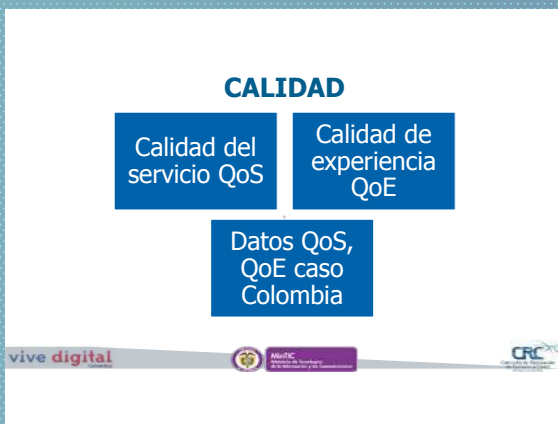
vive digital

### Desafíos regulatorios

- Armonizar el régimen de protección al usuario acorde con el nuevo marco normativo
- Reconocer la dinámica de las comunicaciones, y la convergencia de servicios
- Reforzar los procesos de transparencia, información y libre elección
- Favorecer la decisión informada y consciente de los usuarios

**Objeto**  
Mejorar la calidad del servicio de los usuarios  
Mejorar la relación entre usuario y operador

vive digital



## PRESENTACIÓN 6: PROTECCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

### Calidad del servicio

**QoS** Los parámetros de QoS están orientados a brindar información a los usuarios y son definidos considerando la red como un todo o por elemento.

↓

Los parámetros de rendimiento de la red se definen en términos técnicos y pueden no ser de extremo a extremo sino **locales** a los elementos de red.

vive digital  



### Indicadores técnicos de calidad

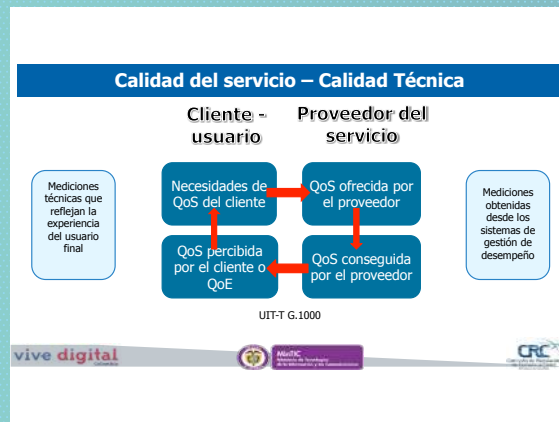
Servicio	Parámetro	Periodicidad	Valor objetivo	
Voz fija	Local	Trimestral	8 daños	
	Larga distancia		Daños reparados en tiempo	2 días
			Porcentaje de llamadas nacionales entregadas de forma exitosa	15 días
Voz móvil	Porcentaje de llamadas internacionales entregadas exitosamente	mensual	95%	
	Total de llamadas caídas		2% para la zona 1	
	Handover (handoff) llamadas caídas		5% para la zona 2	
	Intentos de llamada no exitosos en 2G		2% para la zona 1	
	Intentos de llamada no exitosos en 3G		5% para la zona 2	

vive digital  

### Indicadores técnicos de calidad

Short Message Services	Mensajes on-net completados	mensual	90%
	Mensajes off-net completados		98%
Internet fijo	Velocidad de transmisión de datos alcanzada	Trimestral	Intervalo garantizado del ISP al usuario
	Falla en la transmisión de datos		2%
Móvil Internet	One way delay	Trimestral	Tabla 1, Anexo 1, Resolución 3067
	Ping (Tiempo de ida y vuelta)		150 ms
	FTP tasa de datos media		512 kbps
	HTTP tasa de datos media		512 kbps
	SGSN disponibilidad		99,99%
	Porcentaje de llamadas en activación de contextos PDP		6%
Porcentaje de contextos PDP caídos	3%		

vive digital  



### Calidad de la experiencia

QoE

Aceptabilidad general de una aplicación o servicio, percibida subjetivamente por los usuarios finales. Las expectativas del usuario y el contexto pueden afectar la aceptabilidad general.

La QoE se encuentra influenciada por:

- Calidad de los contenidos.
- Confiabilidad.
- Seguridad.
- Precio y contenido.
- Facilidad de uso.

vive digital



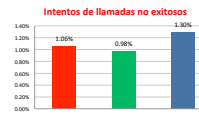
CRC

### Calidad del servicio QoS

#### Medición desde los sistemas de gestión de desempeño – Operadores (Abril 2014)



Tasa de llamadas caídas más alta para los operadores 1 y 3, frente a una tasa menor del operador 2



Operador 3 con la tasa de intentos no exitosos más alta, frente a tasas menores de operadores 1 y 2

vive digital



CRC

### Calidad del servicio QoS

#### Medición técnica - experiencia del usuario final (Abril 2014)



Tasa de caídas de llamadas muy altas en el operador 2, frente a tasas altas pero más razonables de operadores 1 y 3



Operador 3 tasa de intentos no exitosos aceptable, frente a tasas más altas de operadores 1 y 2



Operador 1 y 2 nivel de calidad de la voz aceptable y operador 3 nivel muy bajo.

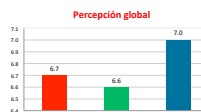
vive digital



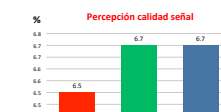
CRC

### Calidad de experiencia QoE

#### Medición de percepción de los usuarios respecto a la calidad (Feb a abril 2014)



Percepción global incluye calidad de señal y servicio al usuario



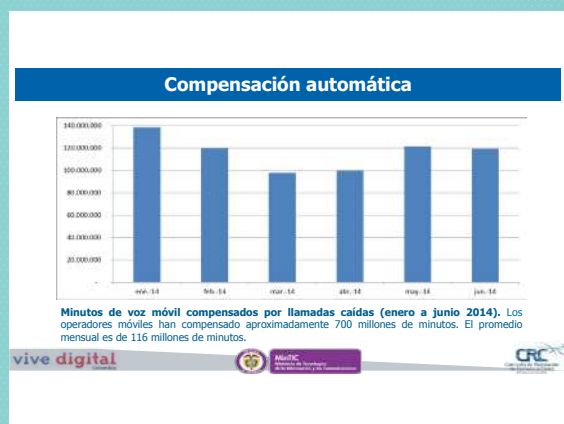
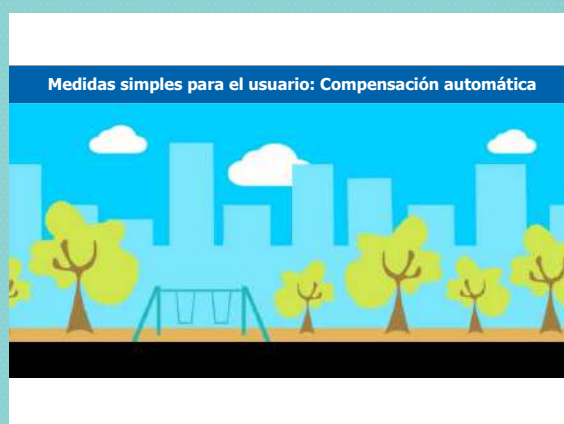
Percepción calidad de señal el operador 1 tiene una calificación inferior a los operadores 2 y 3

vive digital



CRC

## PRESENTACIÓN 6: PROTECCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES






### Ejercicios de psicología del consumidor

**Objetivo**  
Conocer la comprensión, creencias, expectativas y percepción de los usuarios en relación con normatividad, servicios, derechos y obligaciones.

**Aplicación**  
Servicios móviles y fijos de telefonía e internet y televisión por suscripción.

**Metodología**  
**Ejercicios cuantitativos:** Muestreo en 8 municipios de Colombia, con una muestra regional representativa de 5000 individuos.  
**Ejercicios cualitativos:** 20 estudios experimentales.

vive digital  

### Encuesta de opinión


**OBJETIVO:** Mediante encuestas telefónicas, evaluar las etapas de interacción entre los usuarios y los proveedores de servicios móviles y fijos de telefonía e internet y televisión por suscripción.




**MOTIVACIÓN:** La CRC reconoce que la medición de la calidad del servicio se compone de parámetros objetivos y subjetivos, que buscan representar tanto los intereses de los proveedores del servicio, como los intereses de los usuarios.


vive digital  

### ¿Dónde se realiza la encuesta?

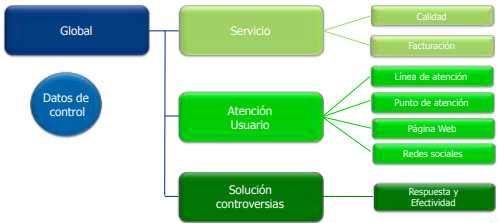



Dieciséis (16) ciudades, las cuales se categorizan en dos subgrupos:

- Centros urbanos de representatividad demográfica: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Pereira, Pasto, Manizales, Neiva, Villavicencio y Montería.
- Ciudades objeto de observación para la CRC: Quibdó, Leticia y San Andrés.

vive digital  

### Estructura de la medición



vive digital  

### Fortalezas de la investigación



**Tamaño de la muestra**

Más de 37,000 encuestas lo que permite tener alta precisión en los resultados.



**Cobertura**

Información de los usuarios de 16 ciudades del país, las cuales representan cerca del 40% del total de la población nacional.



**Continuidad**

El estudio se realiza de manera continua lo que permite analizar el comportamiento de los indicadores mes a mes.

vive digital  



**MinTIC**  
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



www.crcom.gov.co

Andrés Gutiérrez Guzmán [andres.gutierrez@crcom.gov.co](mailto:andres.gutierrez@crcom.gov.co)

f Comisión de Regulación de Comunicaciones  
@CRCool



vive digital 

## PRESENTACIÓN 7:

# MEJORES PRÁCTICAS EN CALIDAD DE SERVICIO




### Mejores Prácticas en Calidad de Servicio

II Seminario Internacional – REGULATEL-OSIPTEL  
“PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES”  
Lima, Perú, 25 y 26 de septiembre de 2014

Ezequiel Dominguez  
Jefe, Regulación América Latina

Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014



### ¿Por qué se quejan los usuarios?

- **Problemas comunes**

- Mala calidad de servicio (QoS)
- Cobertura pobre (prensa/usuarios en general no distinguen entre problemas de capacidad y señal)
- Facturación y cancelación
- Mala configuración y calidad de terminales

**Soluciones?**

- + inversión y + espectro sí, pero junto con:
- transparencia y reglas de calidad balanceadas
- regulación para incentivar despliegue de infraestructura y acelerar permisos municipales

Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014



### Indicadores QoS obligatorios Énfasis en niveles mínimos

Mandatory minimum service quality indicators?

	Telephony		Broadband	
	Fixed	Mobile	Fixed	Mobile
AR	Yes	Yes	Yes	Yes
BR	Yes	Yes	Yes	Yes
CL	Yes	Yes	Yes	Yes
CO	Yes	Yes	No	Yes
CR	Yes	Yes	Yes	No
MX	Yes	Yes	No	Yes
PE	Yes	Yes	Yes	Yes

Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014



### Publicación y auditoría

- Obligación de proveedores fijos y móviles de **publicar** mediciones de calidad de servicio con regularidad, tanto para los servicios de telefonía y banda ancha: **TODOS** los 7
- Mediciones a **auditar**: **TODOS** excepto en México para los servicios móviles (porque IFT realiza mediciones) y en Perú para todos los servicios .
- **Sanciones** si objetivos QoS mínimos no alcanzados: todos excepto Chile (propuesta) NB. Colombia sólo para voz móvil

Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014



## Interrupción del servicio - Compensación ≠ degradación de calidad

- Benchmark LATAM + UE
- ¿Imputable al operador?

### Compensation from network operators in case of large network outage?

AR	Yes	DE	No
BR	Yes	ES	Yes
CL	Yes	FR	Yes
CO	Yes	IT	Yes
PE	Yes	NL	Proposed
MX	Yes	SE	Yes
CR	Yes	UK	No

Teléfono | Média | Comercio electrónico | Postal

Regulation made simple

© Cullen International SA 2014



## Caso Brasil

### • Fijos

- Mediciones para banda ancha fija:
  - Velocidad instantánea
  - Velocidad promedio
  - Latencia
  - Jitter (variación de retraso)
  - Disponibilidad de servicio durante el mes
  - Pérdida de paquetes

- Mediciones hechas por voluntarios



Teléfono | Média | Comercio electrónico | Postal



## Caso Brasil Móviles



Para banda ancha móvil las mediciones son:

- velocidad instantánea
- velocidad promedio
- Mediciones a través de las instalaciones de las escuelas públicas y la aplicación de ANATEL/EAQ

Teléfono | Média | Comercio electrónico | Postal

Regulation made simple

© Cullen International SA 2014



## Caso Brasil

### • EAQ smartphone App



Medir a qualidade da conexão banda larga móvel

Selecione a ferramenta mais adequada para seu dispositivo móvel!

**Banda Larga Fixa**

Compartilhe Voluntários

Instalar

Pre-reqüisitos

Lista de instalações

Teste de Velocidade

Perguntas e respostas

Observar

**Banda Larga Móvel**

Teste de Velocidade

Perguntas e respostas

Observar

Fale conosco

Siga-nos @BandaLarga

Se você tem um Smartphone ou Tablet Android, vá para o [Google Play](#) para fazer o download da aplicação.

Se você tem um iPhone, vá para o [App Store](#) para fazer o download da aplicação.

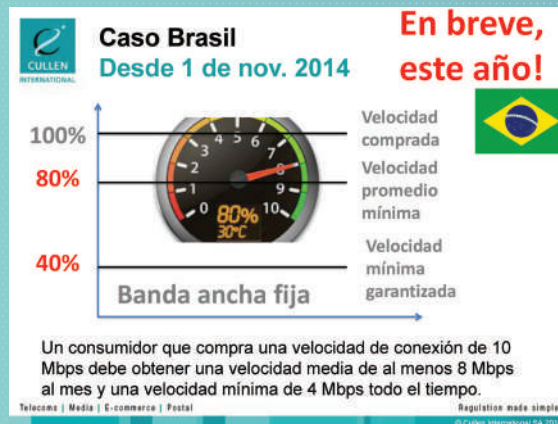
Se você tem um smartphone, vá para o [link](#) a seguir!

Teléfono | Média | Comercio electrónico | Postal

Regulation made simple

© Cullen International SA 2014

## PRESENTACIÓN 7: MEJORES PRÁCTICAS EN CALIDAD DE SERVICIO





## Caso Chile Subtel: consulta de agosto 2013

- Propuesta regulatoria (ahora proyecto de ley) exige **velocidades mínimas** respecto de lo ofertado:
  - Garantía velocidad mínima **BA fija**: 70% y 50% (conexiones nacionales e internacionales respectivamente);
  - Garantía velocidad mínima **BA móvil**: 60% y 40% (conexiones nacionales e internacionales respectivamente);
- Define velocidad de banda ancha en 1 Mbps: Obsolescencia TDLC/04: 156 Kbps
- Extiende obligación de cobertura indoor (requiere más inversión). Retroactiva?
- Regula tiempos de entrega de **SMS** a 20 seg.
- **Extiende condiciones de los servicios públicos a otros servicios de telecomunicaciones**

Teléfono | Medios | Comercio electrónico | Postal

Regulación más simple  
© Cullen Internacional SA 2014



## Caso Colombia CRC: propuesta TV QoS

- Reportes de calidad semestral
- Puntos de mediciones de prueba
- QoE1: Calidad de experiencia del servicio en cabecera
- QoE2: Calidad de experiencia del servicio en usuario
- QoS1: Latencia (TV paga – cable, IPTV y satélite)
- QoS2: Disponibilidad del servicio
- QoS3: Calidad en la transmisión
- QoS4: Cobertura de televisión radiodifundida

Tabla 3: Propuesta de parámetros de calidad

Tecnología del servicio de televisión	Análogo / Digital	Calidad de experiencia en Cabecera	Calidad de experiencia en Usuario	Latencia	Disponibilidad	Calidad de Transmisión	Cobertura
Radiodifundida	Análogo	✓	✓		✓		✓
	Digital					✓	✓
Cable	Análogo	✓		✓	✓	✓	
	Digital	✓		✓	✓	✓	
Satélite	Digital	✓		✓	✓	✓	
	Digital	✓		✓	✓	✓	

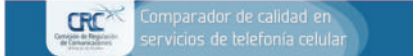
Fuente: Elaboración CRC.

Teléfono | Medios | Comercio electrónico | Postal

Regulación más simple  
© Cullen Internacional SA 2014

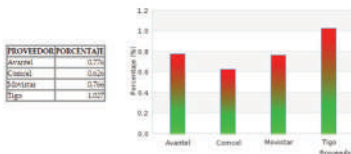


## Caso Colombia: revisión QoS móvil



Año: 2014  
 Indicador: Porcentaje de llamadas cobradas  
 Mes: Enero  
 Departamento: VALLE DEL CAUCA  
 Localización: Resto (Municipios)

Año: 2014 Evento: Porcentaje de llamadas cobradas Año: Enero Departamento: VALLE DEL CAUCA  
 Ubicación: N/A Localización: Resto Dirección: Administrativa



Teléfono | Medios | Comercio electrónico | Postal  
 Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red. Los cuales son los que están establecidos en decir que se les ha asignado un canal, son acompañados con la intervención del usuario. Debido a causas dentro de la red del operador.  
 Valor máximo permitido para Valle del Cauca es 2%.

Regulación más simple  
© Cullen Internacional SA 2014



## Estricta regulación de QoS... • TODOS!



¿Por qué?

Teléfono | Medios | Comercio electrónico | Postal

Regulación más simple  
© Cullen Internacional SA 2014

## PRESENTACIÓN 7: MEJORES PRÁCTICAS EN CALIDAD DE SERVICIO

**Momento para una nueva estrategia?**

- UK – abril 2013 - marzo 2014

**Hechos:**

- Venta de smartphones por OMRs bajo 25%
- Contratos sólo-SIM crecieron 9%

**Nueva estrategia:**

- Operadores ponen énfasis en la calidad de la red (capacidad)
- Competencia por 'límite de datos' (data allowance)

**QoS**

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014

**¿Cómo monetizar la inversión en mejor QoS?**

Improving customer support by 10% will increase CTV by \$111 or 10%  
Improving network performance by 10% will increase CTV by 14%

NW SATISFACTION impact on average monthly spend and CTV

Base: Smartphone Users in BZ, MX, CHL  
Source: Ericsson ConsumerLab Network Performance Study 2013

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014

Nous avons le meilleur réseau pour que vous puissiez surfer sans ramer.

Orange réseau mobile N°1  
Encore!

El regulador apoya la campaña de publicidad!

la vie change avec orange

**Reputación de la industria telco**


- Necesidad de sustanciar el reclamo

I'VE READ YOUR AMAZING REVIEWS ONLINE!

WHAT A REPUTATION!



What are They saying About You?

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014



## Europa y Estados Unidos

- Énfasis en transparencia

La UE y FCC no imponen QoS standards.

Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014



## SamKnows

- Monitoreo de banda ancha fija





Global Leaders in Broadband Measurement  
Sign up with us today to accurately measure your broadband performance.

Sign up here to measure... [JOIN UP NOW](#)







- About SamKnows
- Openness and Transparency
- Volunteer Sign-up
- Buy a Whitebox
- How it Works
- Reporting Suite
- Regulator Approved
- Code of Conduct
- Technical Papers
- UK Broadband Availability
- News
- Contact Us

Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014



## Caso Estados Unidos

- Énfasis en transparencia




La aplicación de la FCC



Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014



## Europa

- Énfasis en transparencia



	Obligation to publish service quality indicators			
	Telephony		Broadband	
	Fixed	Mobile	Fixed	Mobile
DE	No	No	No	No
ES	Yes	Yes	Yes	Yes
FR	Yes	Yes	Yes	Yes
IT	Yes	Yes	Yes	Yes
NL	No	No	No	No
SE	No	Yes	No	Yes
UK	Yes	No	No	No

Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014

## PRESENTACIÓN 7: MEJORES PRÁCTICAS EN CALIDAD DE SERVICIO

**UE: Monitoreo de banda ancha**

- Tipos de indicadores que ISPs deben reportar

	KPI for fixed broadband access service						
	Download speed	Upload speed	Web browsing	Video streaming	P2P applications	Latency	Packet loss
DE	No	No	No	No	No	No	No
ES	Yes	Yes	No	No	No	No	Yes
FR	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
IT	Yes	Yes	No	No	No	Yes	Yes
NL	No	No	No	No	No	No	No
SE	No	No	No	No	No	No	No
UK	No	No	No	No	No	No	No

Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014

**Velocidades reales de banda ancha**

Países con normativa sobre comunicación de velocidades de banda ancha fija

Country	Regulation on the communication of broadband speed		Certified speed test available	
	Speed	Message	Speed	Message
DE	Unregulated	Unregulated	No	No
ES	Yes	Yes	No	No
FR	Yes	Unregulated	No	No
IT	Yes	Yes	Yes	No
NL	Unregulated	Unregulated	No	No
SE	Unregulated	Unregulated	Yes	Yes
UK	Unregulated	Unregulated	No	No

Fuente: Cullen International, julio 2014

**Países donde al menos un operador publica su política de gestión de tráfico**

Countries where at least one operator publishes a traffic management policy  
(Cullen research)

Fuente: Cullen International, julio 2014

**Neutralidad de Red y QoS mínima**

“Para evitar la **degradación del servicio** y la **obstaculación o ralentización** del tráfico en las redes, los Estados miembros garantizarán que las ANRs estén facultadas para establecer unos requisitos mínimos de calidad del servicio a la empresa o empresas proveedoras de redes públicas de comunicaciones.” (Art 22.3 – Universal Service Directive - UE)

Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014



**CULLEN** INTERNACIONAL

## Nueva legislación UE sobre Transparencia

- Información adicional para usuarios



**Velocidad**

- Velocidades reales de descarga/carga disponibles
- Rangos de velocidad, promedios de velocidad y velocidad en horas pico

**Volumen**

- Limitaciones de volumen de datos
- Velocidad disponible después que el límite se ha alcanzado
- Precios para recargar más datos
- Maneras para monitorear el consumo en cualquier momento

**Gestión de tráfico**

- Cualquier procedimiento para medir y ajustar el tráfico con el fin de evitar la congestión.
- Impacto de tales procedimientos en la calidad del servicio

Teléfono | Medios | Comercio electrónico | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014

**CULLEN** INTERNACIONAL

## Deben los reguladores ir mas allá?

- Dos enfoques diferentes



¿Por qué?

Teléfono | Medios | Comercio electrónico | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014

**CULLEN** INTERNACIONAL

## Mensaje para reguladores



**Mediciones QoS: una forma de medir el éxito de políticas regulatorias**

**NO** son sustituto para:

- Competencia basada en calidad y cobertura
- Correcta disponibilidad de espectro
- Financiamiento público (neutral/infraestructura pasiva, red dorsal)
- Rápida entrega de permisos de construcción de antenas y ductos
- Apropiadas políticas de gestión de tráfico

Teléfono | Medios | Comercio electrónico | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014

**CULLEN** INTERNACIONAL

## Conclusiones

- QoS

- Encuestas a usuarios son clave y no se deben ignorar - casos de Brasil y Argentina y propuesta de Chile.
- Presión regulatoria no va a bajar – demandas de usuarios son incentivo para regular más.
- Penalizar a operadores es fácil y atrae a la prensa. Pero no soluciona el problema.
- Sistemas de monitoreo de rendimiento de banda ancha – brindan transparencia y empoderan usuarios
- Cullen propone que REGULATEL elabore un 'Manual de mejores prácticas de regulación de calidad de servicio'

Teléfono | Medios | Comercio electrónico | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014

## PRESENTACIÓN 7: MEJORES PRÁCTICAS EN CALIDAD DE SERVICIO

¡GRACIAS!



THANK YOU!

[ezequiel.dominguez@cullen-international.com](mailto:ezequiel.dominguez@cullen-international.com)

Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014

**Caso Grecia**  
• Énfasis en transparencia



**HYPERION para usuarios, ISPs & ARNs**




Εσύ, τόσο γρήγορα γίνεσαι στο internet.  
 Κάθε πιο μέτρησαν ταίρια.  
[www.hyperionnet.gr](http://www.hyperionnet.gr)  
 Η συμμετοχή σου... μετράει!

EETT MLAB


Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014

**Estadísticas personalizadas**  
Detectar mejora o degradación del rendimiento y detectar fallas de cableado



Exportación de datos de mediciones que ayudan a los usuarios finales comprender y evaluar los problemas de rendimiento y denuncian problemas a los operadores o las ANR



Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014

**Iluminando al regulador**  
Geo-mapping...



**ΥΠΕΡΙΩΝ**



Εσύ, τόσο γρήγορα γίνεσαι στο internet.  
 Η συμμετοχή σου... μετράει!

Εσύ, τόσο γρήγορα γίνεσαι στο internet.  
 Η συμμετοχή σου... μετράει!

ΥΠΕΡΙΩΝ MLAB

Una buena indicación de que el operador incumbente ofrece ADSL desde los armarios en las calles en esta zona!

Telecoms | Media | E-commerce | Postal

Regulation made simple  
© Cullen International SA 2014



### Caso Brasil • Quejas de consumidores

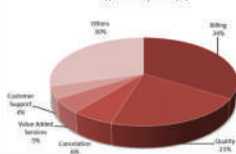


En 2013 +3.1m, +31% más quejas que en 2012!, pero no están alineadas con mejoras en QoS KPIs, 40% relacionadas con problemas de facturación y cancelación.

Number of consumer complaints at Anatel (thousands)

	2013	2012	YoY
Mobile Telephony	1,360	1,140	19%
Fixed Telephony	989	700	41%
Fixed Broadband	446	300	49%
Pay TV	268	183	47%
Others	50	52	-4%
<b>Total</b>	<b>3,113</b>	<b>2,375</b>	<b>31%</b>

Type of complaints (%)



Source: ANATEL



### Recomendación UIT-T G.1000 • QoS + QoE

