

Grupo de Trabajo “Protección y Calidad del Servicio al Usuario”

Gonzalo Ruiz
Presidente del OSIPTEL

Noviembre 2014



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

INDICE

1. Introducción

2. Labor del Grupo de Trabajo 2014

- Plan de Trabajo
- Desarrollo de Actividades

3. Plan de Trabajo 2015



I. Introducción



Sobre el Grupo de Trabajo



2012

- **Conformación del Grupo de Trabajo:**

El Grupo se conformó el 13 de noviembre de 2012, mediante la firma Acta del XV Plenario del REGULATEL en San José - Costa Rica.



2013

- **Primera Reunión del Grupo de Trabajo:**

La primera reunión se llevó a cabo los días 18 y 19 de setiembre de 2013 en Lima – Perú. Se acordó nombrar al OSIPTEL – Perú, como Coordinador del Grupo de Trabajo “Protección y Calidad del Servicio al Usuario”.



2014

- El 11 de marzo se participó de la **Reunión de Grupos de Trabajo y Encuentro de Corresponsales del Comité Ejecutivo de REGULATEL** en Cartagena – Colombia.

- Los días 25 y 26 de setiembre se llevó a cabo la **Segunda Reunión del Grupo de Trabajo “Protección y Calidad del Servicio”** en Lima – Perú.



II. Plan de Trabajo 2014



Plan de Trabajo 2014



Elaboración de la 2da versión del Diagnóstico Regional sobre la Protección y Calidad del Servicio



Desarrollo de una página web del Grupo de Trabajo



Reconocimiento y premiación de las Mejores Prácticas sobre Protección a Usuarios - 2014



Elaboración del Informe: Cuestionario Regional de Calidad y Servicio (en proceso)



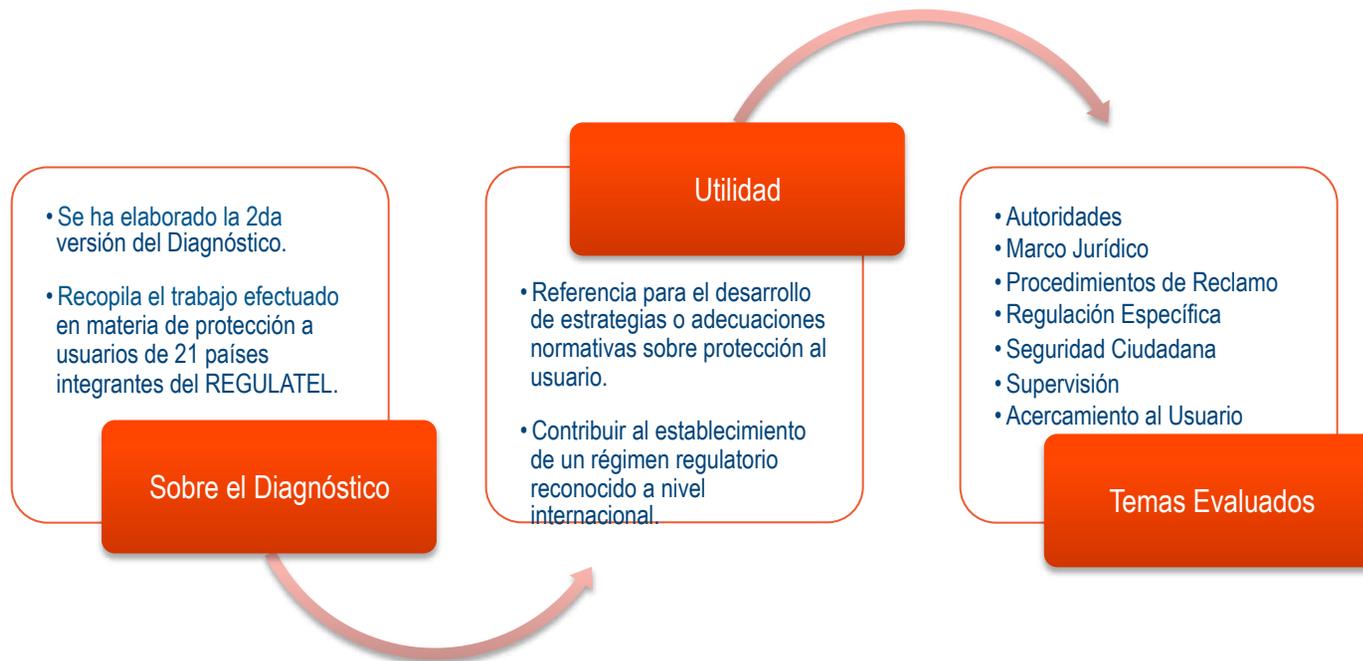
Desarrollo del 2do Seminario Internacional sobre la Protección de los Derechos de los Usuarios



Actividad I: Diagnóstico Regional sobre la Protección y Calidad del Servicio – 2da edición (2014)



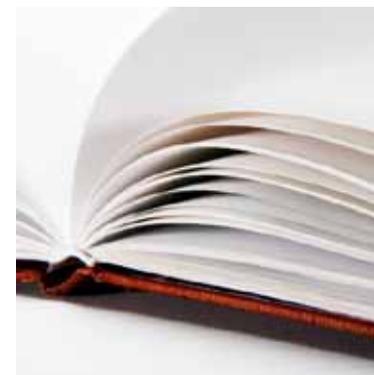
Diagnóstico sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario



Temas evaluados – Diagnóstico sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario

El documento se encuentra dividido en siete (7) temas, a fin de facilitar la evaluación de los avances del sector telecomunicaciones

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



Actividad 2: Desarrollo de una página web del Grupo de Trabajo



Página Web del Grupo de Trabajo

Consolida Información del Grupo de Trabajo

<http://regulatel.osiptel.gob.pe/>

Presenta Información a nivel países y por temas

(Sobre la base de los datos del Diagnóstico)

Temas

Países

Facilita el ingreso de más información

Autoridades

Marco Jurídico

Procedimiento de Reclamo

Otros

Autoridades
Marco Jurídico
Otros



Actividad 3: Reconocimiento y premiación de las Mejores Prácticas sobre Protección a Usuarios - 2014



Elección de las Mejores Prácticas 2014



Categoría: Calidad de Atención al Usuario

Argentina

Bolivia (2)

Brasil

Italia

Perú

República Dominicana

Venezuela

Categoría: Calidad de Servicio al Usuario

Argentina

Colombia (3)

Costa Rica (2)

Italia



Mejores Prácticas 2014



Categoría “Calidad del Atención”

Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (SISCE – TRASU), OSIPTEL – PERÚ



Categoría “Calidad de Servicio”

Compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios de comunicaciones, CRC – COLOMBIA



Actividad 4: Elaboración del Informe: Cuestionario Regional de Calidad y Servicio



Elaboración del Informe: Cuestionario Regional de Calidad y Servicio

Se ha solicitado a los países miembros del REGULATEL información sobre la calidad del servicio, con énfasis en servicio móvil.

Actualmente, se viene recabando información de los diferentes países para continuar con la consolidación y próxima presentación del Informe.



Informe "Cuestionario Regional de Calidad y Servicio" (Colombia)



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



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

Se abordaron los siguientes temas:



Propuestas y Reformas Orientadas a Mejorar la Protección de los Derechos de los Usuarios
AGCOM (Italia)
UIT



Fuente: www.esdroids.com

Experiencias Regionales en Materia de Protección al Usuario de los Servicios de Telecomunicaciones
INDOTEL (República Dominicana)
ATT (Bolivia)



Fuente: www.telamo.com

Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones
CRC (Colombia)
SUBTEL (Chile)



Fuente: www.tbpelectronica.com

Mejores Prácticas en Calidad del Servicio
IFETEL (México)
Cullen International



III. Plan de Trabajo 2015



Plan de Trabajo 2015



Elaboración de la **3ra. Edición del Diagnóstico sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario**. Nuevos temas:

- Dinero electrónico, y
- Portabilidad numérica



Actualización de la página web del Grupo de Trabajo

Inclusión de información estadística por país:

- Número de reclamos
- Número de líneas en servicio.



Reconocimiento de Buenas Prácticas 2015



Culminación del **Cuestionario Regional sobre Calidad del Servicio** (actualmente en proceso).



Plan de Trabajo 2015: Propuestas discutidas



Investigación sobre metodologías de medición de la Calidad del Servicio

Ejemplo: medición de velocidad de Internet (workshop).



Actividad referida a la seguridad y fraude en los servicios de telecomunicaciones.

A fin de abordar diferentes aspectos que vinculan los servicios de telecomunicaciones con la seguridad ciudadana.



Estudio referido a los servicios no solicitados / no contratados

Considerando: bill shock, clasificación de problemas según servicio, mecanismos de contratación y prácticas comerciales de las empresas operadoras.



Observatorio de prácticas comerciales de las empresas operadoras transnacionales.





GRACIAS





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL