



I. EDITORIAL

II. CONOZCAMOS AL... ERSP- Panamá

III. DE FONDO

IV. NOTICIAS DE LA REGIÓN

ANATEL aprueba reglamento sobre los servicios de utilidad pública y de apoyo al servicio telefónico fijo conmutado con tres dígitos

SITTEL promueve la cultura del consumidor a través de la campaña "Por los Derechos del Consumidor"

CONATEL: Protección de derechos de los usuarios de telecomunicaciones en Venezuela

SUBTEL: Contraloría tomó razón de decretos que fijan tarifas de cargos de acceso a empresas móviles en Chile

INDOTEL: La protección a los usuarios en el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

PERU: OSIPTEL realiza campañas de orientación para difundir condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones y aprueba solicitud de reducción tarifaria en telefonía fija gracias a la aplicación del factor de productividad

V. OFERTAS DE CAPACITACIÓN

VI. ACTIVIDADES Y EVENTOS INTERNACIONALES

I. EDITORIAL

El presente boletín está dedicado a la Entidad Reguladora de Servicios Públicos (ERSP) de Panamá, institución estatal creada mediante la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, como un organismo autónomo, con personería jurídica y patrimonio propio, encargado de controlar y fiscalizar los servicios públicos de telecomunicaciones, radio, televisión, electricidad, agua potable, alcantarillado sanitario, entre otros.

Adicionalmente, hemos seleccionado esta edición para tratar el tema de la Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones. La protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones constituye una garantía fundamental para la prestación eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que se debe crear un régimen de defensa de los derechos del consumidor o usuario que garantice la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios de estos servicios. En este sentido, algunos de los entes reguladores que conforman REGULATEL, han plasmado en este boletín algunas de sus iniciativas en torno al trabajo realizado por sus organismos sobre este importante tópico, como son:

- *La aprobación por parte de ANATEL de un reglamento sobre los servicios de utilidad pública y de apoyo al servicio telefónico fijo conmutado con tres dígitos.*
- *La campaña de SITTEL denominada "Por los Derechos del Consumidor".*
- *La protección de los derechos de los usuarios en CONATEL, Venezuela.*
- *La iniciativa de la Contraloría chilena de tomar razón en los decretos que fijan tarifas de cargos de acceso a empresas móviles en Chile.*
- *La protección a los usuarios de telecomunicaciones en el INDOTEL.*
- *La realización de campañas de orientación para difundir condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones y la aprobación de la solicitud de reducción tarifaria en telefonía fija gracias a la aplicación del factor de productividad por parte de OSIPTEL, Perú.*

Quiero aprovechar el presente editorial para agradecer la colaboración del Ministerio de Informática y Comunicaciones (MIC) de Cuba en la celebración del Tercer Encuentro de Corresponsales de REGULATEL, llevado a cabo los días 26 y 27 de marzo en la Habana Cuba. Asimismo, agradezco el respaldo de los entes reguladores que allí se hicieron presentes y que con sus ideas y aportes ayudan a que el FORO se consolide cada día más. Gracias a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL) de Bolivia; la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) de Brasil; la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) de Chile; la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) de Costa Rica; el Ministerio de Informática y Comunicaciones (MIC) de Cuba; el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) Ecuador; la Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT) de Guatemala; la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) de México; el Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSP) de Panamá; la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) de Paraguay; el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) de Perú; el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL) de República Dominicana. Igualmente, vale la pena destacar la presencia del Sr. Enrique Baldía y Liberal, del Independent Regulators Group (IRG), quien es Director General de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de España.

Orlando Jorge Mera
Presidente REGULATEL 2003-2004
Presidente de INDOTEL, Secretario de Estado



ENTIDAD REGULADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS (ERSP) DE PANAMA

➤ CREACIÓN

El Ente Regulador es una entidad estatal que fue creada mediante la Ley 26 de 29 de enero de 1996. Su ley constitutiva lo crea como un organismo autónomo, con personería jurídica y patrimonio propio, cuenta con fondos separados e independientes del Gobierno Central. A esta entidad se le dieron funciones inicialmente para que controle y fiscalice los servicios públicos de telecomunicaciones, electricidad, agua potable y alcantarillado sanitario. Posteriormente, mediante la Ley No. 24 de 1999, se le incorporó a su jurisdicción reguladora los servicios de radio y televisión, y el servicio de distribución de gas natural.

El Ente Regulador de los Servicios Públicos nace como parte de la política de modernización del Estado panameño. Durante el año 1995 se dio inicio a una serie de acciones de política nacional encaminadas a darle participación al sector privado en la prestación directa de los servicios públicos de telecomunicaciones, electricidad, agua potable y alcantarillado sanitario, lo cual hizo que se considerara importante la figura de un ente regulador para que controlara y fiscalizara la prestación de dichos servicios públicos.

A pesar que el mismo fue creado en enero de 1996, no es hasta agosto del mismo año que inicia operaciones.

➤ CARACTERÍSTICAS Y COMPOSICIÓN DEL ORGANO REGULADOR¹

El Ente Regulador es dirigido y administrado por una Junta Directiva compuesta por tres miembros principales, denominados Directores, quienes son nombrados por el Órgano Ejecutivo y ratificados por la Asamblea Legislativa, por un período de cinco años. En la actualidad, los miembros de la Junta Directiva del Ente Regulador son el Ing. José Domingo Palermo, Director Presidente, el Ing. Carlos Rodríguez Bethancourt, Director, y el Ing. Victor N. Juliao Gelonch, Director. A los miembros de la Junta Directiva les corresponde elegir de su seno un Director Presidente, por un período de dos años, el cual ejerce la representación legal y administrativa, correspondiéndole hacer cumplir las decisiones de la Junta Directiva.

Actualmente, la Junta Directiva del Ente Regulador de los Servicios Públicos está compuesta de tres distinguidos profesionales panameños con vastos conocimientos y experiencia en el ramo de los servicios públicos. La Junta Directiva se compone de la siguiente forma:

1

**JUNTA DIRECTIVA DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



**Ing. José Domingo Palermo
DIRECTOR PRESIDENTE**



**Ing. Carlos Rodríguez Bethancourt
DIRECTOR**



**Ing. Victor N. Juliao Gelonch
DIRECTOR**

Los funcionarios del Ente Regulador han sido seleccionados basándose en su profesionalismo y experiencia en materia de servicios públicos. La entidad cuenta con alrededor de 153 funcionarios, los cuales están distribuidos según las oficinas que se han creado para cumplir con las funciones que le asignan la ley constitutiva y las leyes sectoriales, que son las siguientes: la Dirección Superior, la Dirección Administrativa, la Dirección de Telecomunicaciones, la Subdirección de Radio y Televisión, la Dirección de Electricidad, la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, y la Oficina de Atención al Cliente.

➤ **ATRIBUCIONES Y FUNCIONES**

Las funciones que le corresponden ejercer al Ente Regulador son el control, fiscalización y regulación de los servicios públicos de telecomunicaciones, radio y televisión, electricidad, agua potable y alcantarillado sanitario, de acuerdo a lo que establece la Ley No. 26 de 1996, la Ley No. 31 de 1996, la Ley No. 6 de 1997, el Decreto-Ley 2 de 1997, la Ley No. 24 de 1999 y las demás disposiciones vigentes

en materia de servicios públicos. Como se puede apreciar, es una entidad de regulación multisectorial, que toma todas sus decisiones en forma colegiada, o sea, a través de una Junta Directiva compuesta de tres miembros.

Las principales funciones y responsabilidades de esta entidad reguladora son las siguientes:

- Otorgar las concesiones, licencias y autorizaciones de los servicios públicos que regula;
- Verificar del cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios públicos;
- Promover la competencia en los servicios públicos;
- Aprobar el régimen tarifario de los servicios públicos;
- Reglamentar los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos;
- Aplicar sanciones a los prestadores de los servicios públicos que no cumplan con las normas vigentes en materia de los servicios públicos;
- Procesar las reclamos y denuncias presentadas por usuarios, prestadores de servicios y otros;
- Efectuar encuestas de opinión a los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos; y,
- En general, ejercer vigilancia sobre el funcionamiento de los servicios públicos de acuerdo a las normas legales vigentes.

En materia de telecomunicaciones específicamente, el artículo 5 de la Ley No. 31 del 8 de febrero de 1996, define las políticas del sector y las atribuciones que tiene el Ente Regulador que son:

- Disponer la separación de las funciones de regulación y fiscalización que competen al Ente Regulador, de las funciones de explotación y operación de los servicios de telecomunicaciones que corresponden a los concesionarios;
- Promover que los concesionarios presten servicios de telecomunicaciones conforme a los principios de tratamiento igual entre usuarios, en circunstancias similares, y de acceso universal, asegurando la continuidad, calidad y eficiencia de los servicios, en todo el territorio nacional;
- Propiciar la expansión y modernización de la Red Nacional de Telecomunicaciones y el desarrollo de nuevos servicios, tanto en las áreas urbanas como en las rurales;
- Promover y garantizar el desarrollo de la leal competencia entre los concesionarios de los servicios que se otorguen en régimen de competencia, conforme a las disposiciones de esta Ley;
- Fiscalizar, por conducto del Ente Regulador, el cumplimiento de las concesiones que se otorguen para la prestación de los servicios de telecomunicaciones;
- Establecer un régimen que imprima certeza y seguridad jurídica, en materia de regulación de las telecomunicaciones;
- Propiciar que los precios de los servicios de telecomunicaciones sean justos y razonables, y que las tarifas aplicables tiendan a reflejar los costos de proveer los servicios respectivos.

Las funciones del Ente Regulador se llevan a cabo dentro del marco jurídico vigente para cada sector de servicios públicos, el cual es estrictamente respetado y representa la base para la toma de decisiones de la entidad. El marco jurídico está establecido principalmente en las leyes sectoriales y sus reglamentos, los contratos de concesión, autorizaciones y licencias, y en las resoluciones que dicta el Ente Regulador cuando a su juicio determina que se requieren directrices o normas complementarias en algún aspecto de la regulación vigente.

De la misma forma, como esta entidad respeta el marco legal de los servicios públicos, se le exige a cada uno de los prestadores de los servicios públicos el cumplimiento de las disposiciones legales de la materia de servicios públicos, así como de las metas de calidad y expansión establecidas en su

contrato de concesión, permiso o licencia, mediante las cuales se le autorizó a prestar el servicio público en la República de Panamá.

Para asegurar el cumplimiento de la normativa así como para garantizar el cumplimiento de las metas de calidad y expansión, el ERSP lleva a cabo distintos mecanismos de supervisión, tales como son:

- Análisis de los informes periódicos que presentan los prestadores de servicios públicos, con relación al cumplimiento de las metas de calidad y expansión del servicio que presta;
- Inspecciones rutinarias para verificar el cumplimiento de normas vigentes, a escala nacional, por parte de funcionarios del Ente Regulador;
- Inspecciones sobre temas específicos de alto contenido técnico, realizadas con el apoyo de consultores expertos en el tema;
- Encuestas periódicas a los usuarios sobre la percepción de la calidad de los servicios públicos que se brindan;
- Auditorias especializadas con el apoyo de consultores expertos en el tema;
- Peritajes para la toma de decisiones del Ente Regulador o para resolver conflictos entre prestadores de servicios.

Todas las acciones de supervisión que lleva a cabo la entidad, con la finalidad de que los prestadores cumplan sus responsabilidades, no son suficientes para evitar que se cometan abusos de alguna de las partes. Por tal razón, al Ente Regulador se le ha dado en las leyes sectoriales la facultad para imponer sanciones a los prestadores que en forma negligente o reiterada incumplen sus obligaciones, responsabilidades o las normas vigentes de los servicios públicos. No obstante, imponer sanciones a un prestador no es una acción expedita, sino que requiere cumplir un procedimiento establecido en las normas legales, que incluye un periodo de presentación de pruebas y testimonios antes de poder sancionar al prestador del servicio, lo cual se apega al debido proceso a que tiene derecho cualquier persona natural o jurídica en un país de derecho.

➤ FINANCIAMIENTO

La Ley 26 de 1996 mediante la cual se creó el Ente Regulador, establece en su primer artículo que esta entidad debe tener patrimonio propio y derecho a administrarlo.

Además, la ley comentada establece en su artículo cuarto los tipos de recursos de financiamiento con que contará la entidad. En dicho artículo se señala que para cubrir sus gastos de funcionamiento, el Ente Regulador contará con los recursos que obtenga de lo siguiente:

- La tasa por los servicios de control, vigilancia y fiscalización que se establezca a cargo de las empresas prestadoras de servicios públicos;
- El importe de los derechos de inspección y otros servicios especiales que soliciten las empresas prestadoras de servicios públicos, los cuales serán pagados por éstas;
- Las donaciones y legados aceptados;
- Los bienes o derechos que adquiera por cualquier título;
- Los frutos y rentas que generen sus bienes;
- Cualquier otro ingreso que provenga de las leyes especiales o de aportes específicos.

Así mismo, el Artículo sexto de su ley constitutiva establece la creación de la tasa de control, vigilancia y fiscalización de los servicios públicos, a favor del Ente Regulador, la cual debe guardar absoluta relación con el costo de cumplir sus funciones en forma racional y eficientemente. La tasa de regulación no deberá exceder del 1% de los ingresos brutos de los sectores regulados en el año inmediatamente anterior y será pagada por las empresas prestadoras de los servicios públicos.

Para la utilización de los ingresos provenientes de la tasa de regulación u otros, el Ente Regulador tiene que elaborar un presupuesto anual equilibrado entre ingresos y egresos e incorporarlo al Presupuesto General del Estado, para su trámite de aprobación en el Consejo de Gabinete y en la Asamblea Legislativa.

Fuente: ERSP-Panamá

III. DE FONDO

RESUMEN DEL III ENCUENTRO DE CORRESPONSALES DE REGULATEL

El III Encuentro de Corresponsales de REGULATEL se celebró los días 26 y 27 de marzo de 2004, en la Habana, Cuba. En dicho encuentro se trataron temas de gran interés que encaminan los trabajos que se realizarán en el marco de la ejecución del Plan de Acción que se ha trazado el FORO para este período.

En primer lugar, el Secretario General de REGULATEL, presentó las actividades llevadas a cabo para el diseño y preparación del programa de capacitación para REGULATEL en los próximos dos años. Asimismo, el Sr. Antonio Carlos Valente hizo una breve exposición sobre la extensión del curso de Regulación de Telecomunicaciones en la Universidad de Brasilia.

En segundo lugar, el Sr. Edwin San Román, Presidente de OSIPTEL, manifestó que el estudio *“La Interconexión en el Ámbito de REGULATEL”* está listo para la publicación. El contenido del mismo ha permitido conocer las condiciones normativas, técnicas y económicas que rigen la negociación y la implementación de la interconexión entre las redes de los distintos operadores en cada uno de los países miembros de REGULATEL y su grado de reglamentación por parte de la autoridad competente o ente regulador. Durante su presentación, el Sr. San Román destacó que *“la interconexión constituye un aspecto muy importante en el desarrollo de las telecomunicaciones y en la generación de la competencia que redunde en beneficio de los usuarios”*. Asimismo, enfatizó en el hecho de que la liberalización de los mercados de telecomunicaciones ha permitido que los acuerdos de interconexión eficaces sean indispensables para los operadores de una amplia gama de servicios. Por otro lado, manifestó el plan de acción para el 2004 para el tema de interconexión, esperando que se consigan fondos del PPIAF.

Otro de los aspectos tratados fue el tema de Universalización. El Sr. Edmundo Matarazzo de ANATEL presentó un informe detallado del estado del trabajo sobre el Estudio sobre Servicio Universal indicando que se deben incrementar los esfuerzos para lograr una mayor respuesta por parte de los países y su colaboración en un tema tan importante como éste.

Marie-Laure Aristy de INDOTEL hizo una breve exposición sobre la Declaración de REGULATEL elaborada en el VI Plenario para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), la cual fue presentada por el Lic. Orlando Jorge Mera durante su intervención en dicho evento el pasado mes de diciembre. REGULATEL propuso que se incluyan en el proceso de la CMSI, estudios sobre temas como los modelos y conceptos sobre la universalización, la importancia de la universalización en la inclusión digital, la caracterización regulatoria de la universalización; la evolución del grado de universalización y sus efectos socio económicos; el papel de la Internet en el futuro de las telecomunicaciones, entre otros.

La cuarta sesión de este encuentro trató el tema de Indicadores Regionales, la cual contó con la intervención de César Jiménez Cervantes, de la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL), México, quien expuso el trabajo que se desarrolla conjuntamente con el Instituto para la Conectividad de las Américas (ICA) y manifestó la importancia del proyecto de los indicadores en el marco de los trabajos de los órganos reguladores y la participación de los mismos en el Taller Metodológico a realizarse sobre este tema.

Finalmente, el Grupo de Banda Ancha realizó una presentación a cargo de Lorena Piñeiro, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), Chile. Durante la misma se presentó el objetivo del estudio, el cual es establecer un diálogo abierto entre los reguladores, que facilite el intercambio de información, necesidades y realidades de cada país en relación con la tecnología de Banda Ancha. Este nuevo estudio, que tendrá cabida dentro del marco de trabajo de REGULATEL, tiene como objetivos específicos:

- Analizar la situación en la región de los servicios asociados a la Banda Ancha y la tecnología utilizada en los mismos;
- Identificar las necesidades concretas de los usuarios, operadores, proveedores y gobiernos en relación con la Banda Ancha;
- Identificar problemáticas comunes;
- Determinar si el marco regulatorio de algunas administraciones permite que la Banda Ancha se desarrolle libremente o cuenta con obstáculos;
- Intentar consensuar una definición común para el término “banda ancha” a nivel regional, el que deberá tener en cuenta los documentos oficiales de los organismos internacionales;
- Sugerir acciones a ser implementadas por los miembros de REGULATEL para fomentar o promover la tecnología de Banda Ancha, eliminando los obstáculos o barreras para su desarrollo y acceso.

Finalmente, expuso una propuesta para los términos de referencia, el cuestionario para obtener la información de los reguladores y el cronograma detallado de actividades.

IV. NOTICIAS DE LA REGIÓN

BRASIL: ANATEL APRUEBA REGLAMENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE UTILIDAD PÚBLICA Y DE APOYO AL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO COMUTADO CON TRES DÍGITOS

El Reglamento sobre las Condiciones de Acceso de los Servicios de Utilidad Pública y de Apoyo al Servicio Telefónico Fijo Conmutado (STFC) tuvo vigencia a partir del día 17 de marzo de 2004 en Brasil. El nuevo reglamento ha sido aprobado en la 290ª reunión del Consejo Director de la Agencia Nacional de Telecomunicaciones – ANATEL, realizada el día 2 de marzo, en San Pablo.

El objetivo del reglamento es patronear en todo el país los números de emergencia (como el 193 de los Bomberos y el 197 de la Policía Civil), para facilitar la memorización por parte de la población de los códigos de tres dígitos, independiente del punto del territorio nacional donde esté el usuario. Las llamadas destinadas a los Servicios Públicos de Emergencia y Servicios de Utilidad Pública, ofrecidos por prestadoras de servicios de telecomunicaciones de interés colectivo, serán gratuitas.

El acceso a los Servicios de Apoyo al STFC (102 - Servicio de Información de Código de Acceso de Abonado y el 142 - Centro de Atención para la Intermediación de la Comunicación para Portadores

de Necesidades Especiales) también debe ser gratuito a los usuarios. En el caso del **102**, la información solamente será gratuita si el número solicitado no figura en la Lista Telefónica Obligatoria y Gratuita (LTOG) o si la solicitud de información es originada en un terminal de acceso de uso colectivo. La llamada para el **142** solamente será tarifada a partir del establecimiento de la efectiva comunicación con el abonado de destino. Los otros Servicios de Utilidad Pública podrán ser tarifados como llamadas locales.

En todo, el reglamento ha definido 34 números de tres dígitos para los diversos servicios, siendo que 12 son para los Servicios Públicos de Emergencia; 20 para los demás Servicios de Utilidad Pública; y, dos para los Servicios de Apoyo al STFC (tabla abajo).

Las prestadoras deberán publicar los números de los proveedores de Servicios Públicos de Emergencia y de Apoyo al STFC en los teléfonos de uso público, en el plazo de 12 meses contados de la vigencia del reglamento. El nuevo reglamento ha sido objeto de la Consulta Pública n° 383 y se quedó disponible para contribuciones en el periodo de 21 de mayo a 17 de junio de 2002.

Relación de los Códigos de Acceso a Servicios de Utilidad Pública y de Apoyo al STFC:

SERVICIOS DE UTILIDAD PÚBLICA	CÓDIGO DESTINADO
Servicios Públicos de Emergencia	
Secretaría de los Derechos Humanos	100
Servicios de Emergencia en el ámbito de MERCOSUR	128
Delegaciones Especializadas de Atención a la Mujer	180
“Disque Denuncia”	181
Policía Militar	190
Policía Rodo viaria Federal	191
Servicio Público de Remoción de Enfermos (Ambulancia)	192
Bomberos	193
Policía Federal	194
Policía Civil	197
Policía Rodo viaria Estadual	198
Defensa Civil	199
Demás Servicios de Utilidad Pública	
Servicios Ofertados por prestadoras de Servicio Telefónico Fijo Conmutado (STFC)	103
Servicios Ofertados por prestadoras de Servicios Móviles de Interés Colectivo	105
Servicios Ofertados por las prestadoras de los Servicios de Comunicación Electrónica de Masa	106
Servicios de la prestadora de Agua y Albañal	115

Servicios de la prestadora de Electricidad	116
Servicios de Transporte Público	118
Gobierno Federal	138
Justicia de las Elecciones	148
Vigilancia Sanitaria	150
PROCON (órgano de defensa del consumidor)	151
IBAMA (órgano relacionado al medio-ambiente)	152
Policía Municipal	153
DETRAN (órgano relacionado al tránsito)	154
Servicio Estadual	155
Servicio Municipal	156
Informaciones sobre oferta de empleo (SINE)	157
Delegaciones Regionales del Trabajo	158
Atención a Denuncias por Órganos de la Administración Pública	161
Asistencia a Dependientes de Agentes Químicos	132
Centro de Valorización de la Vida (CVV)	141
Servicios de Apoyo al STFC	
Servicio de Información de Código de Acceso de Abonado	102
Centro de Atención para la Intermediación de la Comunicación para Portadores de Necesidades Especiales	142

Fuente: Asesoría de Prensa y Asesoría Internacional– ANATEL

BOLIVIA: SITTEL PROMUEVE LA CULTURA DEL CONSUMIDOR A TRAVES DE LA CAMAPAÑA “POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”

SITTEL lanzó la campaña “Por los Derechos del Consumidor” el 6 de noviembre de 2003 -a través de los medios de comunicación radiales- bajo el slogan: “**SITTEL PIENSA EN TÍ POR ESO: SITTEL REGULA, SITTEL RESPONDE, SITTEL PROTEGE**”, acción que fue complementada con la intervención directa de los funcionarios del ente regulador, a través de las brigadas del consumidor, quienes se desplazaron por las plazas y lugares estratégicos de mayor concentración poblacional, en las ciudades bolivianas de La Paz y El Alto, con el propósito de difundir información.

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL) salió a las calles para dar a conocer a la ciudadanía cuáles son sus derechos y obligaciones, y cómo hacerlos valer. La primera fase de la campaña “Por los Derechos del Consumidor”, cuyo objetivo fue fomentar una “cultura del consumidor responsable”.

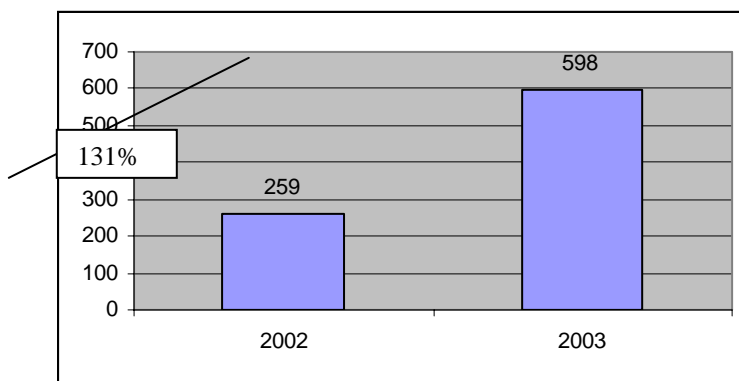
El principal termómetro del desarrollo del sector de telecomunicaciones es el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios, por ello la Superintendencia de Telecomunicaciones se esfuerza por

crear una conciencia del consumidor responsable, mediante el conocimiento preciso de los derechos de los usuarios, considerando que usuarios informados reclaman sus derechos y los hacen valer.

El trabajo de las brigadas del consumidor, que fue iniciado el 15 de noviembre y concluyó el 14 de diciembre del 2003, tuvo gran acogida entre el público, el cual estuvo impactado por la forma de hacer prevalecer los derechos de los consumidores. Según datos preliminares, las brigadas del consumidor trabajaron un promedio de 2.520 horas/hombre (sábados y domingos), y atendieron a más de 40.000 consumidores de los diferentes servicios de telecomunicaciones.

Como resultado de la campaña "Por los Derechos del Consumidor", las reclamaciones administrativas presentadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones se incrementaron en 131 por ciento, habiendo pasado de 259 en 2002 a 598 en 2003.

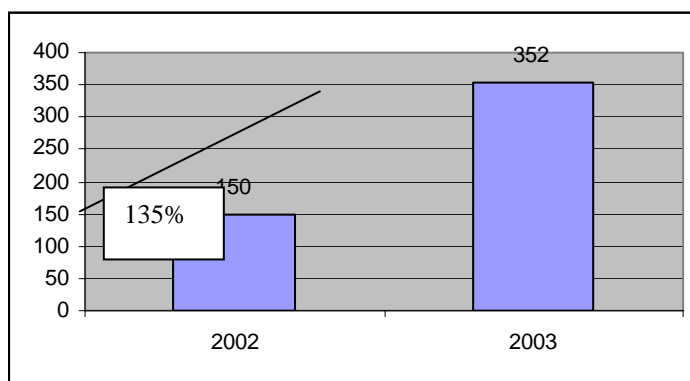
Reclamaciones administrativas 2002-2003



Fuente: SITTEL

Igualmente, se registró un aumento de 135 por ciento en las reclamaciones administrativas presentadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones en el departamento de La Paz, de 150 en 2002, a 352 en 2003.

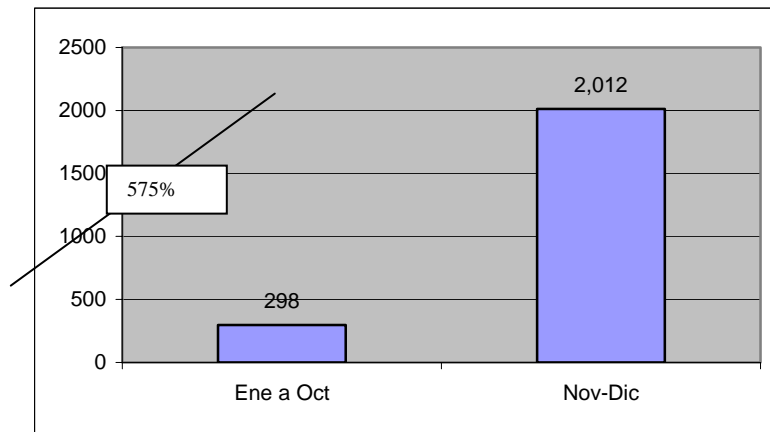
Reclamaciones administrativas de La Paz 2002-2003



Fuente: SITTEL

Las llamadas telefónicas de consultas y reclamaciones a la línea gratuita del consumidor de la Superintendencia de Telecomunicaciones presentaron un incremento de 575 por ciento, habiendo pasado de un promedio de 298 llamadas telefónicas, de enero a octubre de 2003, a 2.012 llamadas como promedio mensual en noviembre y diciembre de esa gestión.

Consultas a la línea gratuita 2002-2003



Fuente: SITTEL

Los incrementos registrados se deben a que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones están más informados sobre la forma de hacer valer sus derechos, ahora saben cómo hacerlo.

La campaña de prensa complementó la de difusión publicitaria por radio, sobre la posibilidad certera que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de hacer respetar y valer sus derechos ante las empresas del sector. Los medios escritos apoyaron la campaña con editoriales, notas de prensa e informes especiales, difundiendo el Manual del Consumidor.

En cuanto a los reclamos sobre la negativa de incluir el detalle de llamadas en las facturas de larga distancia, la Superintendencia de Telecomunicaciones dispuso y realizó inspecciones administrativas a las empresas de larga distancia ENTEL, AES, TELECEL, COTEL y NUEVATEL, con el propósito de verificar los extremos denunciados. Los resultados se encuentran en evaluación, para adoptar las medidas correspondientes en el marco de la normativa vigente.

Respecto a los reclamos de pérdida injustificada de créditos en tarjetas pre-pago del servicio de telefonía móvil, se realizaron las inspecciones administrativas a las empresas del servicio móvil ENTEL, TELECEL y NUEVATEL, cuyos antecedentes y pruebas recogidos se encuentran en evaluación para disponer las medidas del caso.

Fuente: SITTEL

VENEZUELA: PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

El usuario constituye el elemento fundamental de la regulación, es decir, que los órganos reguladores o los entes que posean la competencia para desarrollar las políticas públicas y los lineamientos necesarios para normar el sector de las telecomunicaciones, deben enfocarse en defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de telecomunicaciones en adecuadas condiciones de calidad y eficiencia, salvaguardando la prestación de los mismos, dentro de un esquema de libre competencia.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones en Venezuela, establece como objeto general el derecho humano de las personas a la comunicación, enmarcado en el principio de que las telecomunicaciones constituyen uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de la sociedad. En tal sentido, ésta contiene un cúmulo de disposiciones tendientes a proteger el adecuado acceso a los servicios por parte de las personas, y adicionalmente, deja abierto el espacio para que el regulador, de manera

dinámica, desarrolle normas modernas que procuren una adecuada y efectiva protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y reglamentación de las situaciones que se generen a medida que transcurre la realidad del sector de las telecomunicaciones como consecuencia de la constante evolución, aunado a la convergencia de los servicios, y de esta manera poder garantizar el cumplimiento de la ley.

En tal sentido, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones está trabajando en la elaboración de un proyecto de Reglamento para regular la prestación de los servicios de telecomunicaciones, dirigido a desarrollar el alcance de la legislación en cuanto a los derechos de los usuarios de los servicios y a los deberes de los operadores.

Entre los tópicos a tratar en el proyecto se encuentran los siguientes:

- Obligaciones relativas a la igualdad, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- Contenido mínimo de los Contratos de Servicios de Telecomunicaciones.
- Modalidades de pago.
- Condiciones mínimas para la facturación.
- Condiciones para suspensión, interrupción y bloqueo de los servicios de telecomunicaciones.
- Tratamiento de las solicitudes relacionadas con la prestación del servicio.
- Condiciones mínimas para la atención al usuario.
- Mecanismos de recepción y tramitación de las quejas y reclamos de los usuarios.
- Mecanismos de participación de las asociaciones de usuarios.

Finalmente, para la aplicación eficaz de este conjunto de normas es importante la promoción de un proceso educativo de los usuarios, dado que en la medida en que éstos conozcan cabalmente sus derechos y sus deberes, podrán ejercerlos efectivamente, visto que en la práctica sólo un grupo reducido de personas conoce los derechos que lo asisten. Por lo tanto, luego de la entrada en vigencia del Reglamento sobre Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, el trabajo fundamental de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones como órgano regulador de las telecomunicaciones conciente de las necesidades sociales, será promover a través de las asociaciones de usuarios, la capacitación y organización de los mismos.

Fuente: CONATEL

CHILE: CONTRALORÍA TOMÓ RAZÓN DE DECRETOS QUE FIJAN TARIFAS DE CARGOS DE ACCESO A EMPRESAS MÓVILES

El 12 de abril de 2004, la Contraloría General de la República Chilena tomó razón de los decretos que fijan las tarifas de los cargos de accesos que cobran las empresas móviles por las llamadas dirigidas a sus redes.

En definitiva, los consumidores se verán beneficiados con la rebaja de 26,5% en los cargos de acceso a las empresas de telefonía móvil. La Contraloría acogió lo obrado por los Ministerios de transportes y Telecomunicaciones y de Economía, desechando la petición de Chilesat de no acoger la reposición presentada.

La Ley General de Telecomunicaciones señala que la aplicación de las tarifas reguladas es retroactiva, por lo que los consumidores se verán beneficiados con la rebaja de 26,5% promedio a partir de enero pasado.

De esta manera, la Contraloría ha confirmado que los procesos tarifarios de las compañías de telefonía móvil han concluido, habiéndose fijado las tarifas para todos los servicios que la ley obliga.

Al tomar razón de los decretos, en la forma planteada por los ministerios, la Contraloría, ha confirmado que no corresponde fijar tarifas a otros servicios que no sean los ya incluidos en los decretos. De acuerdo al artículo 29 de la Ley General de Telecomunicaciones, los precios y tarifas de las comunicaciones móviles están excluidos de fijación tarifaria, independientemente de su modalidad o sujeto de cobro.

Fuente: SUBTEL

REPÚBLICA DOMINICANA: LA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS

Dentro de los objetivos formulados dentro de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, del 27 de mayo de 1998, se encuentran los de defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En este sentido, el INDOTEL ha llevado a cabo una serie de iniciativas, con la finalidad de salvaguardar y concienciar a las prestadoras y a los usuarios sobre sus deberes y derechos.

La primera iniciativa fue la creación del Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CAU), mediante la resolución No. 026-00 y la resolución No. 030-00. Estas resoluciones fueron promulgadas por el Consejo Directivo de la institución, el 25 de octubre y 13 de noviembre del año 2000, respectivamente, convirtiéndonos en el primer centro de atención al usuario gubernamental en el país.

El principal objetivo en la creación de este centro de asistencia es el de recibir y canalizar las inquietudes de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, con el interés de orientar sobre sus derechos y deberes, y fomentar la implementación de la regulación necesaria para la protección del usuario.

El 9 de noviembre de 2001, el Consejo Directivo de INDOTEL, luego de un proceso de consultas públicas, aprobó el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual fue modificado por la Resolución No. 001-02, del 5 de enero de 2002. Con la promulgación de este reglamento, se logró formalizar el procedimiento a utilizar por el usuario para presentar una reclamación frente a la prestadora con quien contrató el servicio.

Entre las principales obligaciones y los logros obtenidos se encuentran el hecho de que las prestadoras deben acoger toda reclamación formulada por el usuario asignándole un número de reclamo, y que si el usuario pone en reclamación un monto que desconoce, éste no se cobrará hasta tanto no se realice una investigación al respecto y se le dé una respuesta al usuario.

Asimismo, se conformaron los Cuerpos Colegiados, como segunda instancia. La herramienta jurídica que organiza el funcionamiento de los Cuerpos Colegiados es el *“Reglamento Orgánico Institucional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL”*, aprobado por la Resolución No. 046-03 del Consejo Directivo con las modificaciones de la Resolución No. 054-03. Dicho reglamento define a los Cuerpos Colegiados en su artículo 1 numeral c) como: *“Órgano colegiado que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas por el usuario, una vez agotada por éste la fase de reclamación por ante la prestadora correspondiente”*.

Vale la pena destacar que desde su creación al 13 de abril de este año, el Centro de Asistencia a los Usuarios del INDOTEL, ha atendido 23,374 casos repartidos en este orden: 2,616 casos de información; 1,144 casos de denuncia; 1,193 casos de queja; 7,245 casos referidos a la prestadora como primera instancia; 7,315 casos de verificación de series de celulares; 1,506 recursos de queja que serán ventilados por los Cuerpos Colegiados; y un renglón de 2,355 casos diversos. En la actualidad, un 98% del total de los casos han sido satisfactoriamente solucionados, ya sea a favor de los usuarios o de las prestadoras de los servicios.

Otros logros a favor de los usuarios, obtenidos a raíz de las denuncias y quejas que llegan al CAU, son las siguientes resoluciones dictadas por el Consejo Directivo:

- Resolución No. 030-02 que *“Ordena medidas necesarias, a los fines de salvaguardar los derechos de los usuarios y/o clientes de servicios públicos de telecomunicaciones que se instalen en el Aeropuerto Internacional del Cibao”*, del 3 de mayo de 2002, con la cual se dispone que los usuarios y/o clientes de servicios de telecomunicaciones que instalen sus negocios en la terminal del Aeropuerto Internacional del Cibao gozan del derecho de elegir la prestadora de servicios de telecomunicaciones que a su criterio le convenga; y que este derecho, por ser de interés público y social, no puede ser limitado por terceras personas

- Resolución No. 055-02 que *“Aprueba de manera definitiva la norma que tipifica el servicio de información de las líneas 1-976 y establece las condiciones para su prestación”*, del 18 de julio de 2002. Esta norma declara que el servicio de información es un servicio de valor agregado y establece requisitos adicionales para este tipo de servicios, diferentes a los ya impuestos por la ley y el Reglamento de Concesiones, Inscripciones en Registros Especiales y Licencias para prestar Servicios de Telecomunicaciones.

- Resolución No. 092-02 que *“Establece mecanismos de prevención y sanción a la activación de los teléfonos celulares que son objetos de sustracción o de extravío”*, del 29 de octubre de 2002. En esta resolución, el INDOTEL con la colaboración de las prestadoras del país ha desarrollado una base de datos en común en donde todas las prestadoras y sus distribuidores tienen acceso a la información de los seriales reportados como sustraídos del mercado dominicano.

- Resolución no. 104-02 que *“Prohíbe la programación y realización de las llamadas perturbadoras en el período de tiempo comprendido entre las nueve de la noche y las seis de la mañana del día siguiente y establece controles adicionales”*, 12 de diciembre de 2002. Esta norma dispone que, se considerará como un uso inadecuado de un servicio de telecomunicaciones, conforme a las disposiciones la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la realización y/o programación de telecomunicaciones en intervalos cortos de tiempo entre una y otra telecomunicación; así como la realización y/o programación de más de siete (7) telecomunicaciones por día, que perturben la paz de los receptores, interfiriendo con su vida privada.

- Resolución No. 016-03 que *“Dicta las normas que reglamentan el suministro de información por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a los usuarios de estos servicios y la publicación de ofertas, con la finalidad de preservar el derecho de los usuarios a elegir libremente”*, del 16 de enero de 2003. Esta resolución impone a las prestadoras la obligación de suministrar una información clara, veraz, oportuna y suficiente, sobre el producto que comercializa y/o sobre la funcionalidad y operación del servicio que presta.

En otro orden, el INDOTEL ha creado una campaña publicitaria en televisión con el propósito de dar conocer el Centro de Asistencia a los Usuarios. Esta campaña comprende testimonios de usuarios que han acudido al CAU y que han encontrado respuesta a sus interrogantes.

De igual manera, se ha creado un programa de educación para dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios, visitando los colegios, liceos y universidades del país, participaciones en ferias y actividades de apoyo a las asociaciones de consumidores.

Fuente: *Gerencia de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor-INDOTEL*

PERU: OSIPTEL REALIZA CAMPAÑAS DE ORIENTACIÓN PARA DIFUNDIR CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El 1 de marzo entró en vigencia la Resolución N° 116-CD-2003/OSIPTEL denominada Condiciones de Uso de los servicios de telecomunicaciones. El propósito de esta norma es unificar y mejorar las normas actuales, y con ello garantizar y determinar los principales derechos y obligaciones que deben asumir tanto los usuarios como las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones en la prestación y uso de cualquiera de estos servicios (por ejemplo telefonía fija, móvil, televisión por cable e Internet).

Por este motivo, OSIPTEL viene trabajando en campañas de orientación que incluye jornadas itinerantes en plazas, colegios y clubes; charlas de capacitación a las empresas operadoras, asesores del Congreso de la República, Asociaciones de Usuarios, municipalidades; publicación en medios de prensa y revistas especializadas y enlaces microondas con canales de televisión.

Entre los principales temas que destacan en estas campañas de orientación están:

Términos de Contratación:

- Las empresas no podrán obligar al usuario a firmar un contrato por un año o más como antes ocurría, especialmente en el servicio de televisión por cable, acceso a Internet y telefonía móvil. Ahora los contratos a plazos forzosos podrán tener como máximo un plazo de hasta 6 meses.
- Cuando el usuario tiene un contrato a plazo indeterminado, puede solicitar la terminación de su contrato en cualquier momento, pero con una anticipación de 15 días.
- Cuando existe deuda y el usuario quiere terminar el contrato, lo puede hacer siempre y cuando anticipe su decisión con 15 días anteriores. La idea es que no siga acumulando deuda. En este caso la empresa deberá ofrecerle al usuario la posibilidad de financiar su deuda para que así cumpla con su obligación de pago.
- Cuando se ha terminado un contrato, la empresa no debe cobrar por desinstalación del equipo.

Suspensión del servicio:

- Los usuarios podrán solicitar la suspensión del servicio hasta por 2 meses durante un año sin costo alguno. La idea es que si un usuario sale de viaje o tiene problemas económicos, podrá solicitar la suspensión de su servicio para evitar pagar cuando no está usando el servicio. También en telefonía fija antes se pagaba el 80% de la renta básica así no use el servicio. Pero ahora eso ya no ocurrirá.
- Si existe suspensión parcial o total por falta de pago, la empresa no podrá cobrar gastos adicionales. Sólo deberá cobrar la deuda pendiente.

Temas de Información:

- Las empresas operadoras de telefonía fija están obligadas a brindar información sobre los números telefónicos de todos los abonados del servicio de telefonía fija, incluso de aquellos que no son sus clientes.
- Los servicios de información, asistencia, averías, reclamos y consultas de todas las empresas operadoras deberán atender por lo menos 6 días a la semana y durante 12 horas diarias.
- En todas las oficinas de Atención a Usuario, los operadores deberán recibir reclamos de usuarios, suspensiones y atender los problemas de los usuarios.
- Los usuarios pagarán una sola vez para no figurar en la Guía Telefónica. Cuando lo requiera podrá ser incorporado nuevamente a la Guía.
- Los usuarios recibirán una única Guía Telefónica de páginas blancas, con todos los números de las empresas que brindan el servicio. Este tema se iniciará el próximo año.

Fuente: *Gerencia de Comunicación Corporativa y Servicio al Usuario – OSIPTEL*

PERU: OSIPTEL APRUEBA SOLICITUD DE REDUCCIÓN TARIFARIA EN TELEFONÍA FIJA GRACIAS A LA APLICACIÓN DEL FACTOR DE PRODUCTIVIDAD

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL aprobó el penúltimo ajuste tarifario trimestral solicitado por Telefónica del Perú correspondiente al periodo marzo-mayo del presente año relacionado con la actual aplicación del Factor de Productividad de 6%. Las nuevas tarifas entraron en vigencia este lunes 01 de marzo.

Beneficios para el usuario:

Este ajuste trimestral permitirá principalmente:

- La reducción de las tarifas por minuto de la llamada local a través del uso de la Tarjeta 147 de 15.7% para el minuto en horario normal (de Lunes a Sábado de 7:00 am a 10:59 pm) y de 8.24% para el minuto en horario reducido (de Lunes a Sábado de 11:00 pm a 6:59 am y Domingos todo el día).
- La nueva tarifa del cargo único de instalación sería de S/. 414,24 (sin IGV). Sin embargo, hay que precisar que existen promociones para cargos de instalación que van desde los S/. 42.8 a los S/. 233.7 sin incluir IGV.
- La reducción de las tarifas para llamadas internacionales a través del uso de la Tarjeta Hola Perú de Telefónica de 16.57% para el horario normal y de 11.76% para el horario reducido que se aplicará para los destinos de USA, Argentina, América y España.

Como se recuerda, desde setiembre de 2001 las tarifas del servicio de telefonía local vienen reduciéndose progresivamente a través de la aplicación del Factor de Productividad. Este mecanismo permite trasladar al consumidor las mejoras esperadas en eficiencia que pueda alcanzar la empresa de telefonía fija. Adicionalmente, incentiva a que esta busque permanentemente incrementos en su productividad.

La siguiente y última reducción tarifaria correspondiente a la aplicación del actual valor del Factor de Productividad está prevista para el periodo 1 de junio – 31 de agosto próximo. A partir del 1 de setiembre próximo se aplicará el nuevo valor del Factor de Productividad que actualmente se encuentra en proceso de elaboración.

Fuente: *Gerencia de Comunicación Corporativa y Servicio al Usuario – OSIPTEL*

V. OFERTAS DE CAPACITACIÓN

MAYO & JUNIO 2004			
Institución	Curso	Lugar	Fecha
United Status Training Telecommunications Institute (USTTI) http://www.ustti.org	<i>Sistemas Inalámbricos en Telecomunicaciones Rurales</i>	Torrance, E.U.	Mayo 28- Junio 4 de 2004
	<i>Taller sobre Seguridad en la Red IP</i>	San José, Costa Rica.	21-28 de Mayo de 2004
	<i>Monitoreo del Espectro Radioeléctrico</i>	Columbia, E. U.	8-18 de junio de 2004
Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) http://www.itu.int	<i>Tráfico: aspectos estratégicos y comerciales</i>	Curso en línea	17 de mayo al 11 de junio de 2004
Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) http://www.itu.int	<i>Taller sobre las nuevas tecnologías de radiocomunicaciones y inalámbricas para las TIC en países en desarrollo</i>	Italia	17-21 de mayo de 2004
Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T) http://www.itu.int	<i>Principios de tarificación y contabilidad, incluidos los temas relativos a economía y política de las telecomunicaciones</i>	Suiza, Ginebra	21 de Mayo de 2004
Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T) http://www.itu.int	<i>Gestión de las Telecomunicaciones Inalámbricas</i>	Colombia	14 de junio al 9 de julio de 2004

VI. EVENTOS Y REUNIONES INTERNACIONALES

MAYO & JUNIO 2004		
Lugar y fecha	Organizador	Tipo de evento y tema
Washington, D.C., Estados Unidos 25-28 de mayo	Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) http://www.citel.oas.org	X Reunión del Comité de Coordinación
Ginebra, Suiza 9-18 de junio	Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) http://www.citel.oas.org	XIII Reunión del Grupo de Trabajo de Preparación de la reunión del Consejo de la UIT

ELABORACIÓN, COORDINACIÓN, EDICIÓN, DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:

Gerencia de Asuntos Internacionales- INDOTEL