

INFORME DE COMISIÓN



"2014, Año de Octavio PAZ"

INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

OFICINA COMISIONADA
IFT/100/PLENO/OC-ASLI/008/2014

México D.F. a 31 de octubre de 2014

MTRO. GABRIEL OSWALDO CONTRERAS SALDÍVAR
COMISIONADO PRESIDENTE
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
PRESENTE

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 23, fracción II de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("LFTRD"), el artículo 15 fracción I del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT"), y en atención a la Comisión internacional que tuvo a bien usted conferirme, por este conducto remito a usted y para el correspondiente conocimiento del Pleno de este H. Instituto, el informe respecto de la misma, como se indica a continuación:

LUGAR DE COMISIÓN	Lima, Perú
FECHAS:	25 y 26 de septiembre de 2014.
FORO:	II Seminario Internacional. Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y Grupo de Trabajo sobre Protección y Calidad de Servicio al Usuario. Ambos eventos fueron organizados conjuntamente por OSIPTEL y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones ("REGULATEL").
ACTIVIDADES EFECTUADAS:	Conferencista en el panel: "Mejores Prácticas en Calidad del Servicio". Participación en la reunión preparatoria de REGULATEL.
VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2014:	Objetivo 5. Proteger los derechos de los usuarios y las audiencias en lo referente a los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión. Objetivo 6. Ser un regulador eficaz, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.
COSTO TOTAL DE VIÁTICOS:	\$22,933.28 pesos.

Se anexa el programa final del evento

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tels. (55) 5015 4000

Instituto Federal de Telecomunicaciones	
R	0333
31 OCT. 2014	
RECIBIDO	
AREA	SIP
NOMBRE Y HORA	MIREVA 12:36

DESCRIPCIÓN DEL FORO Y CONFERENCIAS:

Con motivo de la invitación formal que OSIPTEL, órgano regulador de telecomunicaciones del Perú, le hizo llegar a la suscrita, a través del Presidente del Consejo Directivo, el señor Gonzalo Martín Ruíz Díaz, misma que se anexa al presente informe, participé como panelista en el "II Seminario Internacional. Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones" (el "II Seminario de Protección de Usuarios"), mismo que se celebró los días 25 y 26 de septiembre de 2014, en la Ciudad de Lima, Perú.

El II Seminario de Protección de Usuarios es un evento organizado conjuntamente por OSIPTEL y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones ("REGULATEL"), el cual tiene su origen en la sesión plenaria de la Secretaría de REGULATEL, llevada a cabo el 2 de septiembre de 2013 en la Ciudad de San José, Costa Rica, donde se conformó un grupo de trabajo sobre Protección al Usuario y Calidad del Servicio (el "Grupo de Trabajo"), el cual es liderado por OSIPTEL.

Como resultado de lo anterior, los días 18 y 19 de septiembre de 2013, en la Ciudad de Lima, Perú, se llevó a cabo el I Seminario Internacional sobre Protección de los Derechos de Usuarios de Telecomunicaciones, el cual tuvo como propósito exponer la problemática de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, además de establecer un espacio de diálogo e intercambio de experiencias sobre las iniciativas y políticas de los reguladores miembros de REGULATEL en estos temas. De igual forma se llevó a cabo la primera reunión del Grupo de Trabajo organizada por REGULATEL y OSIPTEL, la cual estuvo orientada al diálogo acerca de políticas e iniciativas regionales en materia de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Como resultado de la primera reunión del Grupo de Trabajo, se suscribió la "Declaración de Lima sobre la Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". En este documento se logró la institucionalización de los compromisos del Grupo de Trabajo, en los que se tomaron en cuenta las necesidades regionales expuestas, además de la oportunidad de llevar a cabo las acciones correspondientes.

Con el objetivo de dar continuidad a lo antes señalado, en el II Seminario Internacional de Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones se planteó el objetivo de intercambiar experiencias sobre las medidas adoptadas para mejorar la protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, la regulación de la calidad y la supervisión de los mismos, así como las mejores prácticas internacionales para el cumplimiento de las disposiciones normativas y la satisfacción de los usuarios de los países miembros de REGULATEL.

Durante este II Seminario de Protección de Usuarios, también se llevó a cabo la 2da reunión del Grupo de Trabajo de Protección y Calidad del Servicio al Usuario. En dicho encuentro se dio continuidad a los

proyectos presentados durante una reunión previa celebrada en Buenos Aires, Argentina, esto a través de una agenda conjunta de actividades de cooperación entre los miembros de REGULATEL.

Toda la información relativa al Grupo de Trabajo, puede ser consultada en el siguiente enlace:
<http://serviciosenlinea.osiptel.gob.pe/Regulatel/index.html>

Mi participación en el II Seminario de Protección de Usuarios representó una buena oportunidad para abordar la experiencia y avance del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) en temas de calidad de servicios, protección a usuarios y competencia, bajo el nuevo marco regulatoria.

Asimismo, las experiencias y trabajos compartidos por los diferentes reguladores que participaron en el II Seminario de Protección de Usuarios serán de gran utilidad para el IFT, a fin conocer los trabajos que se

Con base en lo anterior, participé como conferencista en el panel denominado "Mejores Prácticas en Calidad del Servicio", en el cual se abordaron 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. A fin de 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.

Mi presentación "La Calidad del Servicio y Competencia en el Nuevo Marco Regulatorio en México". Como parte de la cual di una perspectiva de los derechos de los usuarios en el nuevo marco constitucional y legal mexicano, tales como i) derecho a elegir libremente servicios, proveedor y modalidades de contratación; ii) derecho a la información veraz sobre los servicios ofertados; iii) derecho a la privacidad y la protección de datos personales; iv) derecho a la calidad; v) derecho a la accesibilidad de usuarios con discapacidad; vi) derecho a la no discriminación; vii) derecho a exigir el cumplimiento del contrato celebrado; viii) derecho a la bonificación por fallas; y ix) derecho al acceso a la justicia.

En ese mismo contexto, abordé el tema de los derechos de las audiencias, resaltando los siguientes: i) recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural, y lingüístico de la Nación; ii) recibir programación que exprese la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones; iii) que se diferencie con claridad la información noticiosa de la opinión de quien la presenta; iv) que exista una distinción entre la publicidad y el contenido de un programa; v) que se respeten horarios de programas y se avise –con oportunidad– los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales vi) ejercer el derecho de réplica; vii) que se mantenga la misma la calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos en los espacios publicitarios; viii) en la prestación de los servicios de radiodifusión estará prohibida todo tipo de discriminación; y ix) El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación.

Por otra parte, hablé sobre el tema de la calidad de servicio y neutralidad de red en la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (la "Ley"), así como la importancia de diagnosticar, informar y educar en estos temas. Al respecto destaque las acciones a que se encuentra sujeto el Instituto en materia de calidad de servicios de conformidad con la Ley y de los mecanismos de protección al consumidor. De igual forma, hablé de las obligaciones que deberán cumplir los concesionarios al respecto.

Posteriormente, abundé sobre las obligaciones de calidad de servicio para las agentes económicas preponderantes ("AEP") y de las medidas asimétricas previstas en la Ley para agentes con poder sustancial, respecto a: i) oferta y calidad de servicios; ii) restricciones a las exclusividades en venta de equipos; iii) limitaciones al uso de equipos terminales entre redes; iv) regulación asimétrica en tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales; v) separación contable; funcional o estructural de dichos agentes; vi) facturación; vii) ofertas comerciales; y viii) obligaciones de Información.

En este tenor de ideas, hice énfasis en los mecanismos y obligaciones en materia de protección al consumidor para el AEP de telecomunicaciones, señalando los siguientes: i) 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); ii) no podrá cobrar de manera diferenciada a sus usuarios tarifas OFF Net; iii) no podrá cobrar al resto de los concesionarios de telecomunicaciones, tarifas mayores a las que ofrece dicho agente a cualquier usuario final; iv) no podrá celebrar acuerdos de exclusividad en la compra y venta de equipos terminales; v) no podrá celebrar contratos de exclusividad para puntos de venta y de distribución, incluyendo la compra de tiempo aire.; vi) estará obligado a desbloquear los equipos terminales, sin costo alguno, salvo que se encuentre reportado como robado vii) no podrá realizar cargos a los usuarios por roaming nacional; viii) 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; ix) no podrá condicionar la contratación de servicios de telecomunicaciones al pago de bienes o servicios distintos; x) Cobro de servicios no contratados xi) no podrá facturar servicios no contemplados en el contrato, sin el expreso consentimiento del Usuario; xii) 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; xiii) el usuario podrá realizar la cancelación del servicio cuando así lo solicite y se deberá realizar la suspensión del servicio, el AEP no podrá seguir facturando nuevos periodos.

Siguiendo con lo anterior, expuse el tema del desbloqueo de equipos celulares, señalando que al 16 de octubre de 2014, el AEP ha desbloqueado más de 2 millones 415 mil 213 equipos telefónicos.

Adicionalmente, di una perspectiva general del nuevo arreglo institucional del Instituto Federal de Telecomunicaciones, donde destaque la creación de nuevas áreas como la Coordinación General de

En relación con lo antes expuesto, anexo la presentación correspondiente a mi participación en el panel señalado.

Cabe resaltar que compartí el panel de "Mejores Prácticas en Calidad del Servicio" con el señor Ezequiel Domínguez, Jefe de América Latina de Cullen International. Asimismo durante este panel, estuvieron presentes los señores Enrico Maria Cotugno, Vice Director de AGCOM, Italia, Andrés Gutiérrez, Asesor de CRC, Colombia y Mesías Guevara Amasifuen, Congresista de la República del Perú.

Adicional a mi participación como conferencista, a lo largo del II Seminario de Protección de Usuarios tuve la oportunidad de asistir y escuchar las demás sesiones, en éstas los representantes de los Reguladores de la Región Latinoamericana y Europea; así como de expertos provenientes del sector de telecomunicaciones, abordaron los siguientes temas:

- Propuestas y reformas orientadas a mejorar la protección de los derechos de los usuarios, en la cual se dieron a conocer los principales cambios regulatorios ocurridos en Europa y América Latina, con el objetivo de estimular la inversión en el sector telecomunicaciones, asimismo se hizo 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.
- Experiencias regionales en materia en protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones, en el cual se abordaron temas de protección a usuarios relacionados al establecimientos de normas, mecanismos previos de solución de conflictos (conciliaciones), solución de controversias (reclamos), entre otros.
- Calidad de los servicios de telecomunicaciones en las cual se abordó el tema de la regulación de la calidad de los servicios de telecomunicaciones en el marco de la protección de los derechos de los usuarios. Asimismo, se informó respecto de los indicadores de calidad del servicio, normativa, comunicación de resultados, el desbloqueo de equipos terminales, entre otros aspectos.

De la citada sesión, destaco las participaciones de diversos expositores como Enrico María Cotugno, Vice Director de AGCOM, Italia; Amelia Alves, consultora de la UIT Américas; Oscar Melgen, Gerente de Protección de Usuarios de INDOTEL, República Dominicana; Luis Felipe Guzmán, Director Ejecutivo de ATT, Bolivia; Andrés Gutiérrez, Asesor de CRC, Colombia y Marco Cáceres Obreque, Jefe de División de Fiscalización de SUBTEL, Chile.

Las presentaciones hechas por estos expositores, pueden ser consultadas en la siguiente liga: http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/Archivos/eventos_capacitacion/evento_internacional/REGULA_TEL2014_set/index.htm

Finalmente, en junio de este año el Grupo de Trabajo de Protección y Calidad del Servicio al Usuario emitió una convocatoria y bases de participación, invitando a todos los organismos miembros de REGULATEL a presentar proyectos o iniciativas de mejores prácticas en calidad que fueron divididas en dos categorías: i) calidad de atención al usuario; y ii) calidad de servicio al usuario. Para premiar y elegir al país con mejores prácticas dentro de sus naciones, durante esta 2da. Reunión del Grupo de Trabajo se realizó una votación de cada una de las dos categorías antes mencionadas de cada país participante. Es así que Perú ganó por la primera categoría y Colombia por la segunda.

Todos los proyectos e iniciativas de buenas prácticas presentadas por los diferentes países pueden ser consultados en la siguiente liga:

<http://serviciosonline.osiptel.gob.pe/GTRegulate/GrupoTrabajo/ListarBuenaPractTotal.aspx>

OTROS RESULTADOS.

Es importante señalar que durante este II Seminario Internacional de Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, también se llevaron a cabo reuniones preparatorias de la sesión plenaria de REGULATEL que se llevará a cabo en Puerto Rico del 16 al 18 de noviembre de 2014. En dichas reuniones plenarias se planeó la mecánica y se propusieron varios temas de la agenda. Asimismo se definieron algunos temas claves en los que trabajarán y se discutirán en REGULATEL durante el 2015.

Asimismo, es importante destacar que durante el evento se expresó que la oficina Regional de la UIT, encabezada por el Sr. Bruno Ramos, se encuentra desarrollando un modelo de encuesta de satisfacción de usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Al respecto, hemos tenido ya un acercamiento con el Sr. Ramos a efecto de obtener la versión final y resultados del documento que se encuentra en vías de ser liberado. Dicho documento considero que será un gran insumo para la nueva Coordinación General de Política del Usuario.

ATENTAMENTE



ADRIANA LABARDINI INZUNZA
COMISIONADA

C.c.p. Juan José Crispín Borbolla, Secretario Técnico del Pleno.- Para su inclusión en la próxima sesión ordinaria del Pleno como asunto general.

C.c.p. Juan Carlos Hernández Wolker, Coordinador de Asuntos Internacionales – Para su conocimiento

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tels. (55) 5015 4000

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 CAFE

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 Obreque, Jefe de División de Fiscalización, SUBTEL – Chile.

10:00 a.m. Panel

Gonzalo Tamayo Flores, Socio Director en Macroconsult S.A.

Jorge Bossio 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.