

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.

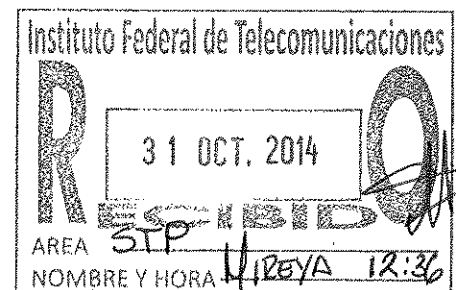
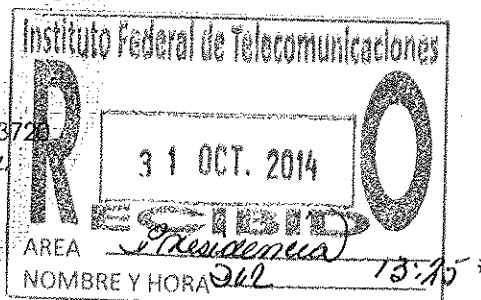
FORO: II Seminario Internacional. Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y Grupo de Trabajo sobre Protección y Calidad de Servicio al Usuario. Ambos eventos fueron organizados conjuntamente por OSIPTEL y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones ("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

Recibi

Jirera Serra
1

31/0ct/14

13:00hrs

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 dialogo 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 dialogo 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 REGULTEL.

Toda la información relativa al Grupo de Trabajo, puede ser consultada en el siguiente enlace: <http://serviciosonlinea.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 económicos 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 destaqué 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:

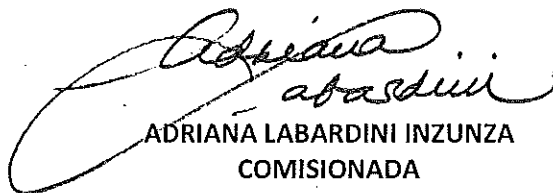
<http://serviciosonlinea.osiptel.gob.pe/GTRegulatel/GrupoTrabajo/ListarBuenaPractTotal.aspx>

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



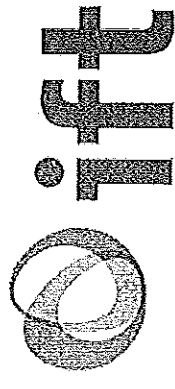
ADRIANA LABARDINI INZUNZA
COMISIONADA

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

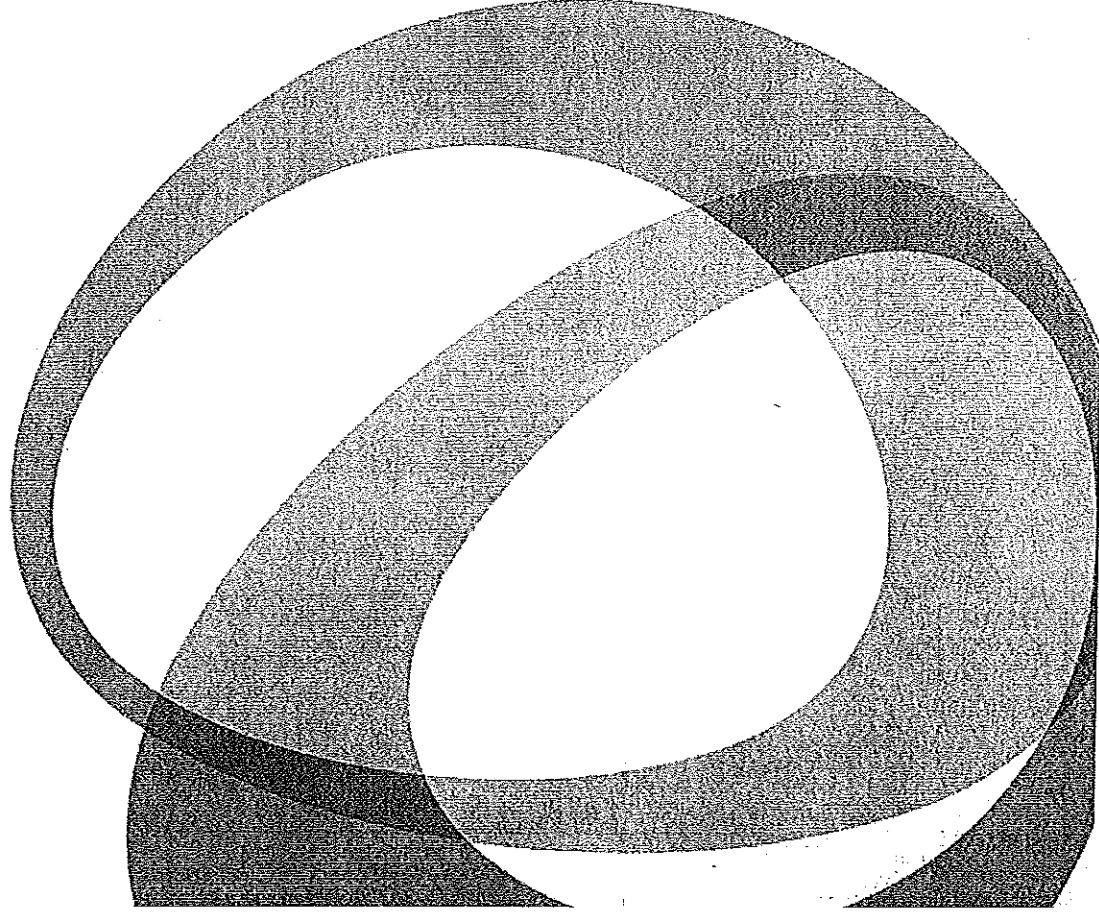
C.c.p. Juan Carlos Hernández Wolker, Coordinador de Asuntos Internacionales – Para su conocimiento

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

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



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



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

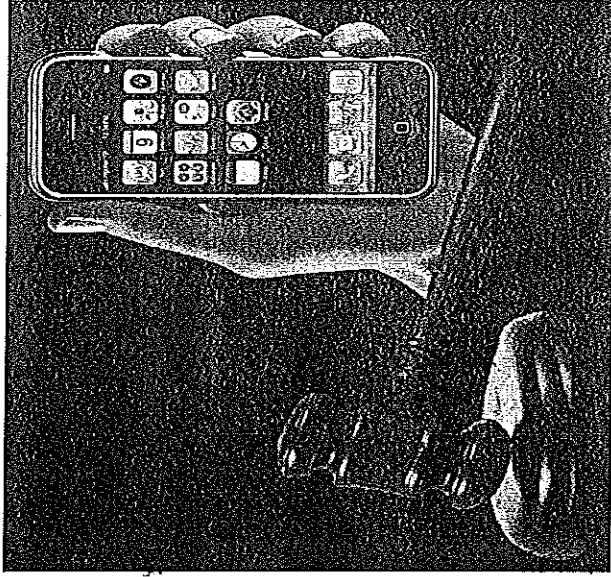
Índice

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

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

Derechos de los usuarios:

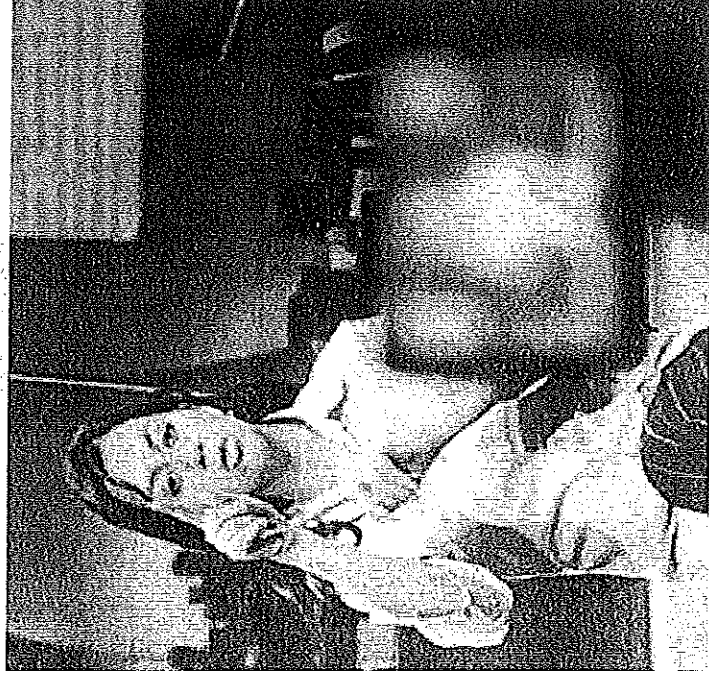
1. Derecho a elegir libremente servicios, proveedor y modalidades de contratación.
2. Derecho a la información veraz sobre los servicios ofertados.
3. Derecho a la privacidad y a la protección de datos personales.
4. Derecho a la calidad.
5. Derechos de accesibilidad de los usuarios con discapacidad.
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.



I. 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.



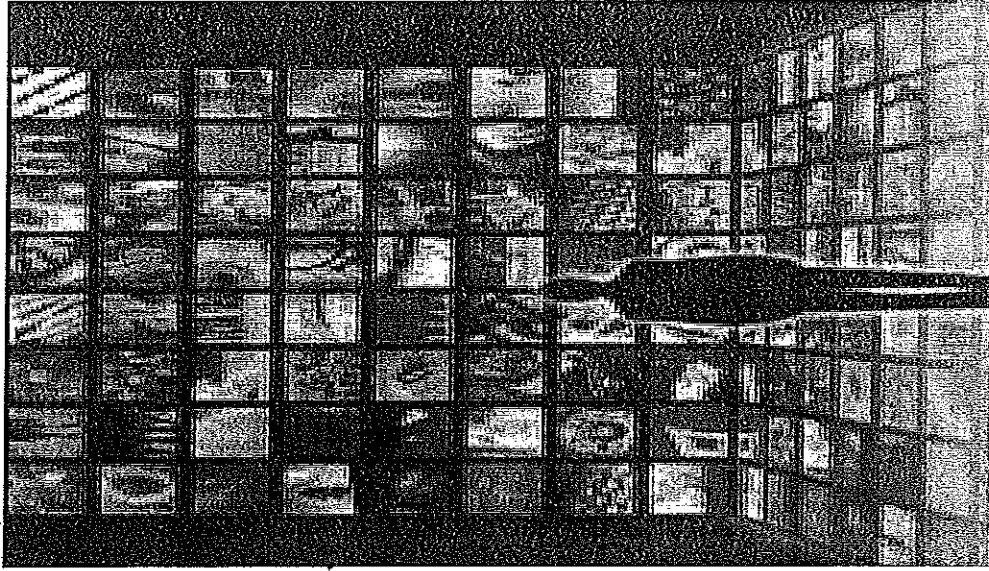
2. ¿Por qué es importante diagnosticar, informar y educar sobre Calidad del Servicio y Neutralidad de Red?

- 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.

I. 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



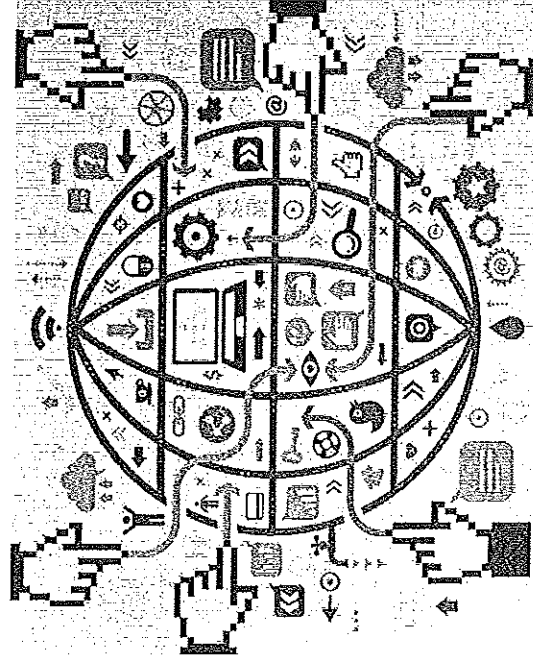
La Calidad del Servicio mayorista (en la interoperabilidad e interconexión de redes)

- 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, cobicación 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 Preponderante 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 ocurren 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 Preponderante 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 (prepago y pospago) 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.

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.

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.

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;

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.

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.

6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México

Mediciones de Calidad en Telefonía Móvil

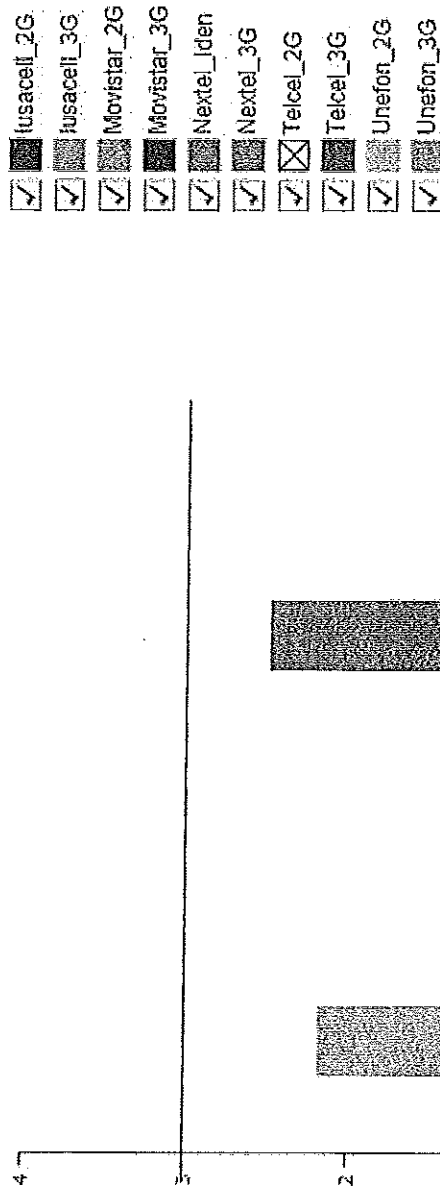
Periodo 2014

DF y Área Conurbada

RESULTADOS DE LA MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONIA

CIUDAD DE MÉXICO Y ÁREA CONURBADA

PROPORCIÓN DE INTENTOS DE LLAMADA FALLIDOS



PROPORCIÓN DE INTENTOS DE LLAMADA FALLIDOS

Iusacell 2G	Iusacell 3G	Movistar 2G	Movistar 3G	Nextel Idén	Nextel 3G	Telcel 2G	Telcel 3G	Unefon 2G	Unefon 3G
1.33	2.16	0.42	1.00	0.75	1.08	0.00	2.49	1.25	1.41

6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México

Mediciones de Calidad en Telefonía Móvil

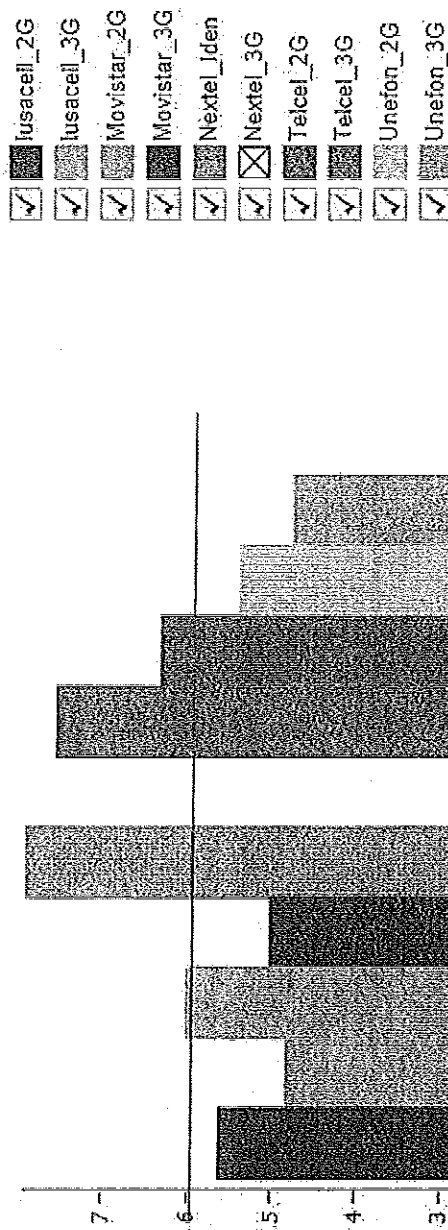
Periodo 2013

DF y Área Conurbada

RESULTADOS DE LA MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONIA

CIUDAD DE MÉXICO Y ÁREA CONURBADA

PROPORCIÓN DE INTENTOS DE LLAMADA FALLIDOS



TIEMPO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA (SEG.)

Iusacell_2G	Iusacell_3G	Movistar_2G	Movistar_3G	Nextel Idén	Nextel 3G	Telcel 2G	Telcel 3G	Unefon 2G	Unefon 3G
0.74	1.15	0.34	0.40	0.67	0.00	0.81	1.01	0.47	1.82

6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México



Mediciones de Calidad en Telefonía Móvil

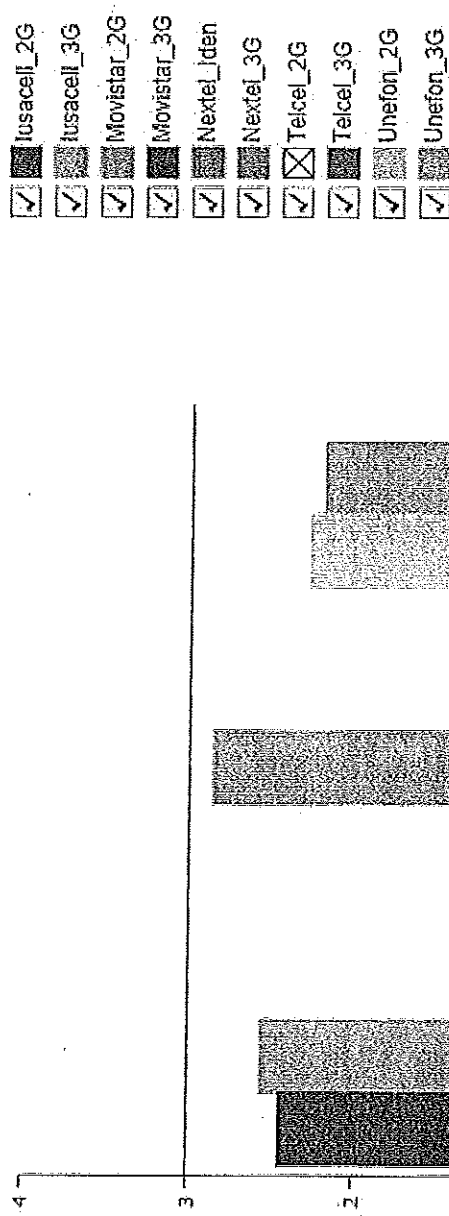
Periodo 2014

DF y Área Conurbada

RESULTADOS DE LA MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONIA

CIUDAD DE MÉXICO Y ÁREA CONURBADA

PROPORCION DE LLAMADAS INTERRUMPIDAS



PROPORCION DE LLAMADAS INTERRUMPIDAS

Iusacell 2G	Iusacell 3G	Movistar 2G	Movistar 3G	Nextel Idén	Nextel 3G	Telcel 2G	Telcel 3G	Unefon 2G	Unefon 3G
2.44	2.55	0.83	0.84	0.59	2.85	0.00	0.85	2.27	2.19

6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México

Mediciones de Calidad en Telefonía Móvil

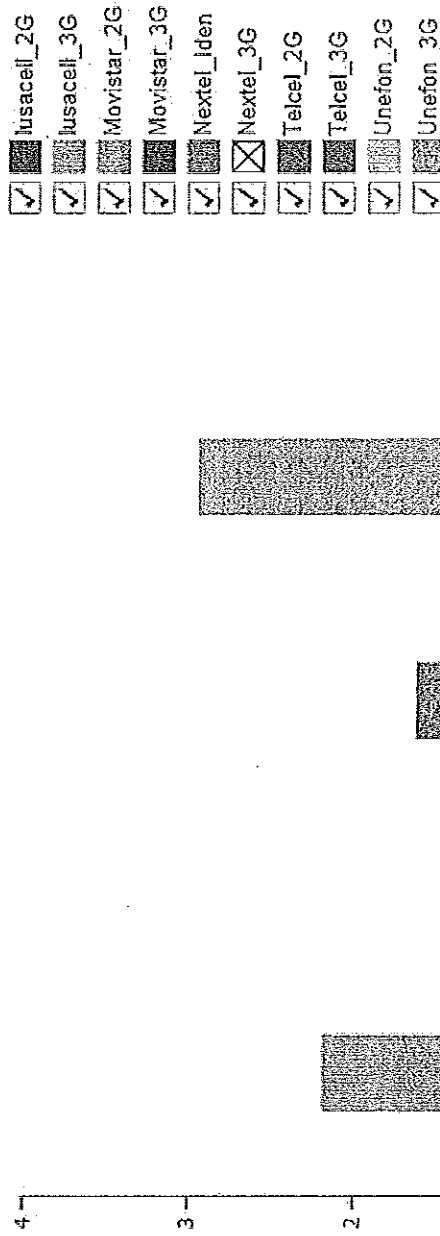
Periodo 2013

DF y Área Conurbada

RESULTADOS DE LA MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONIA

CIUDAD DE MÉXICO Y ÁREA CONURBADA

PROPORCIÓN DE LLAMADAS INTERRUMPIDAS



6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México



Mediciones de Calidad en Telefonía Móvil

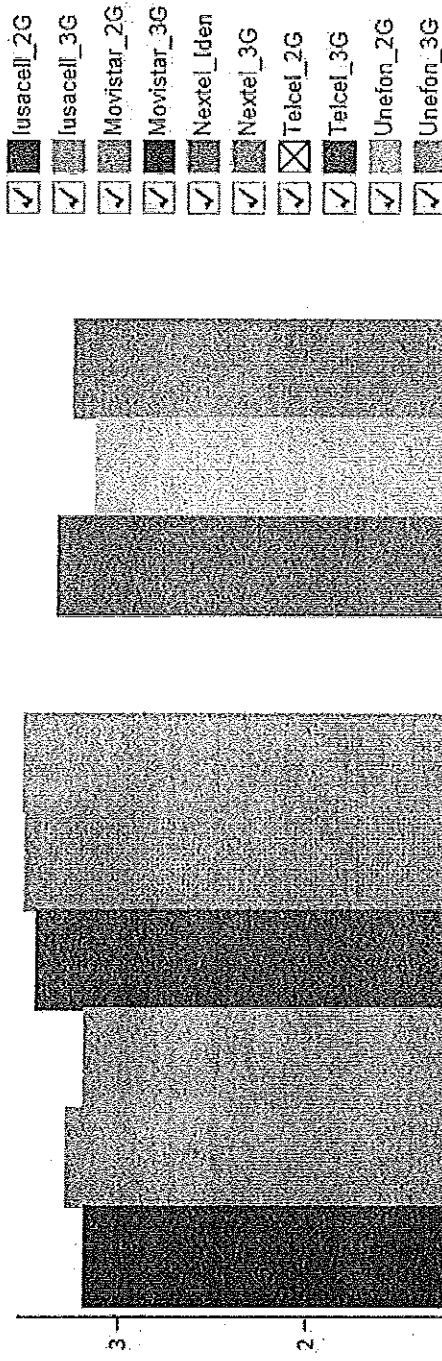
Periodo 2014

DF y Área Conurbada

RESULTADOS DE LA MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONIA

CIUDAD DE MÉXICO Y ÁREA CONURBADA

CALIDAD DE AUDIO



6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México

Mediciones de Calidad en Telefonía Móvil

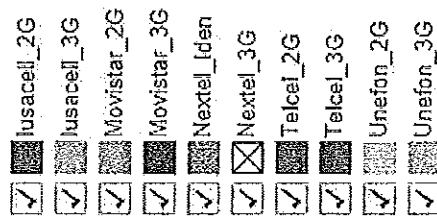
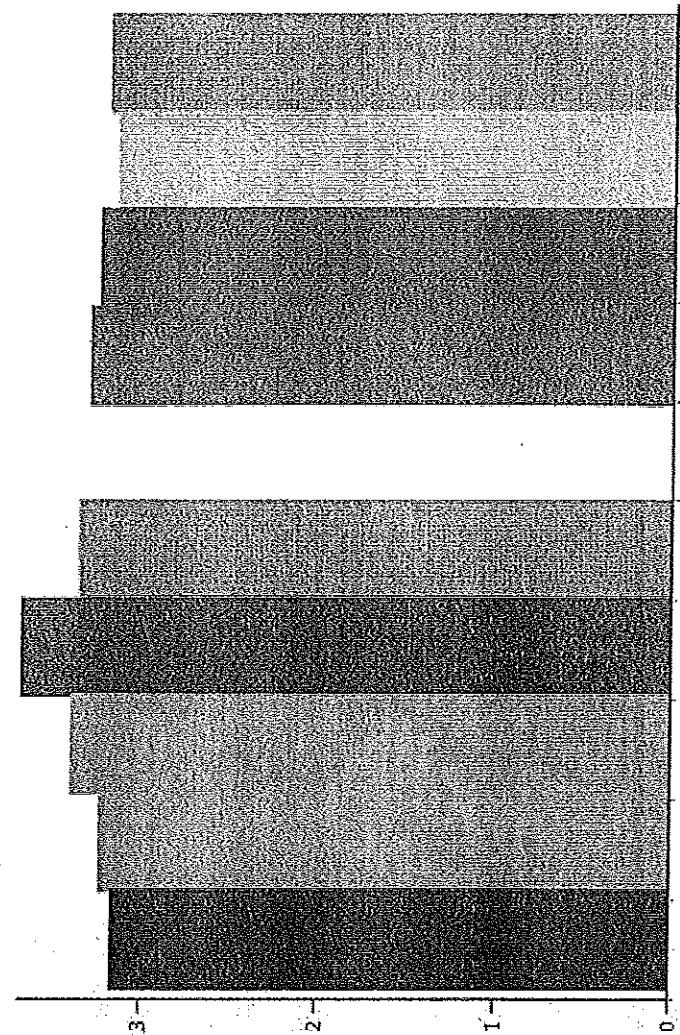
Periodo 2013

DF y Área Conurbada

RESULTADOS DE LA MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONIA

CIUDAD DE MÉXICO Y ÁREA CONURBADA

CALIDAD DE AUDIO



6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México

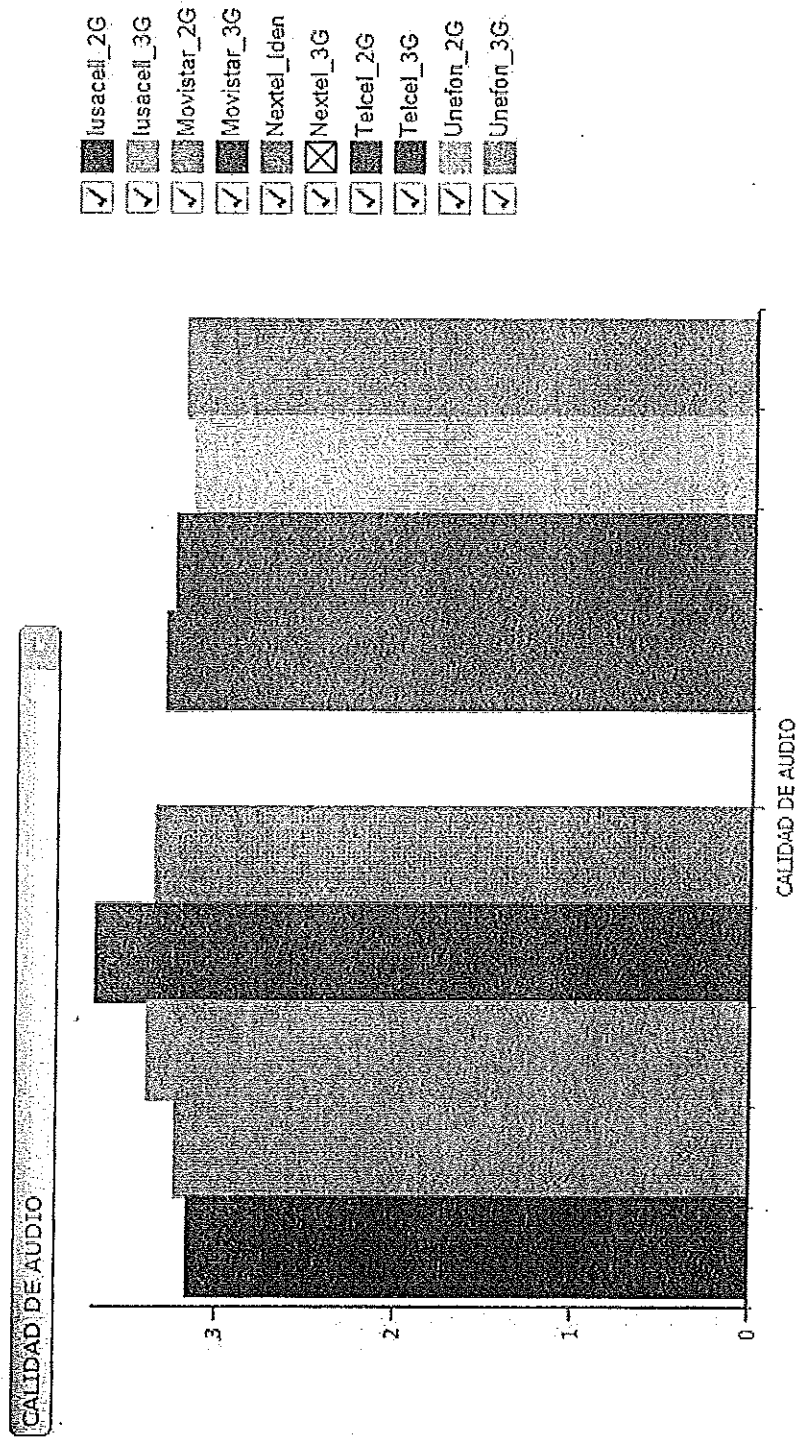
Mediciones de Calidad en Telefonía Móvil

Periodo 2013

DF y Área Conurbada

RESULTADOS DE LA MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONIA

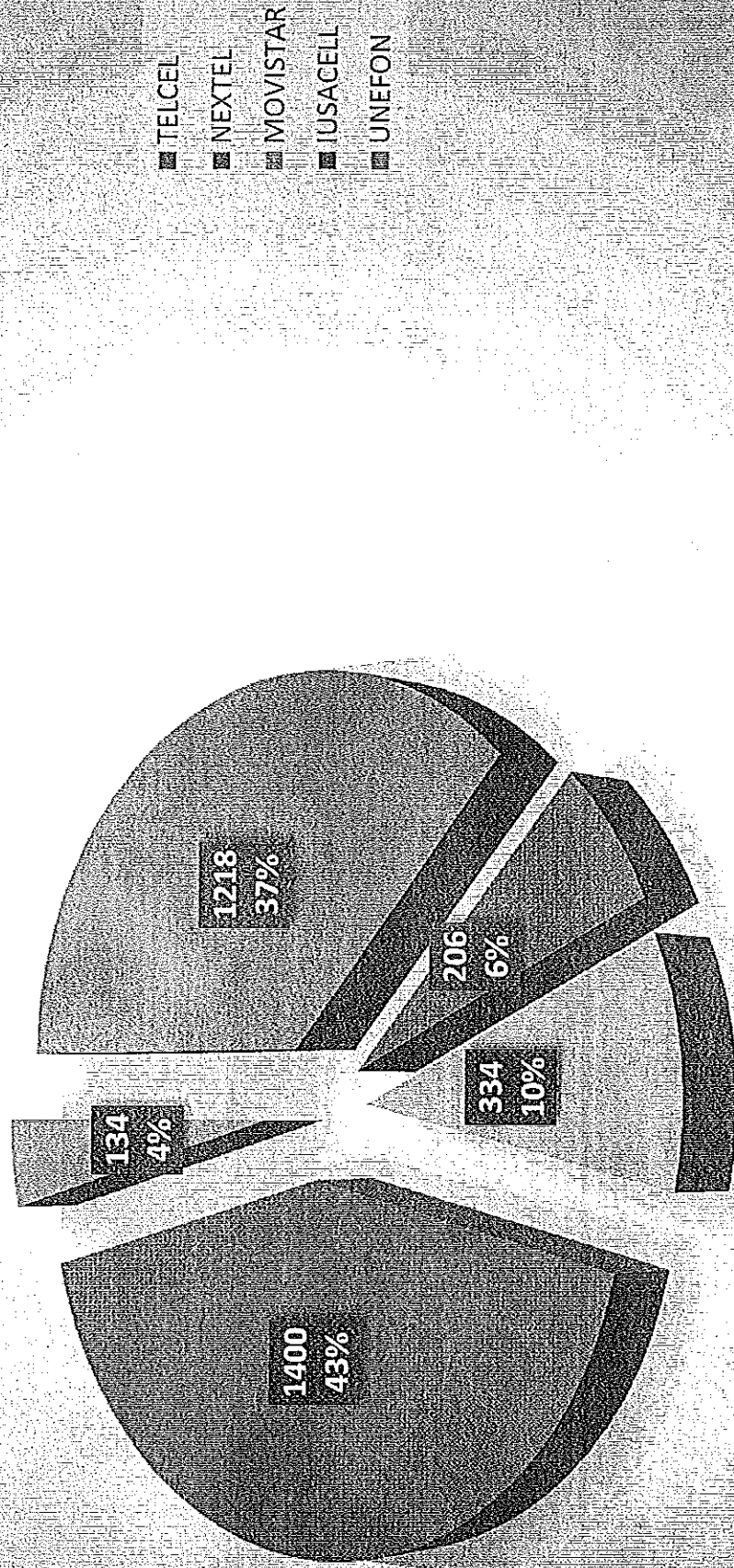
CIUDAD DE MÉXICO Y ÁREA CONURBADA



6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México

Mediciones de Quejas en Telefonía Móvil

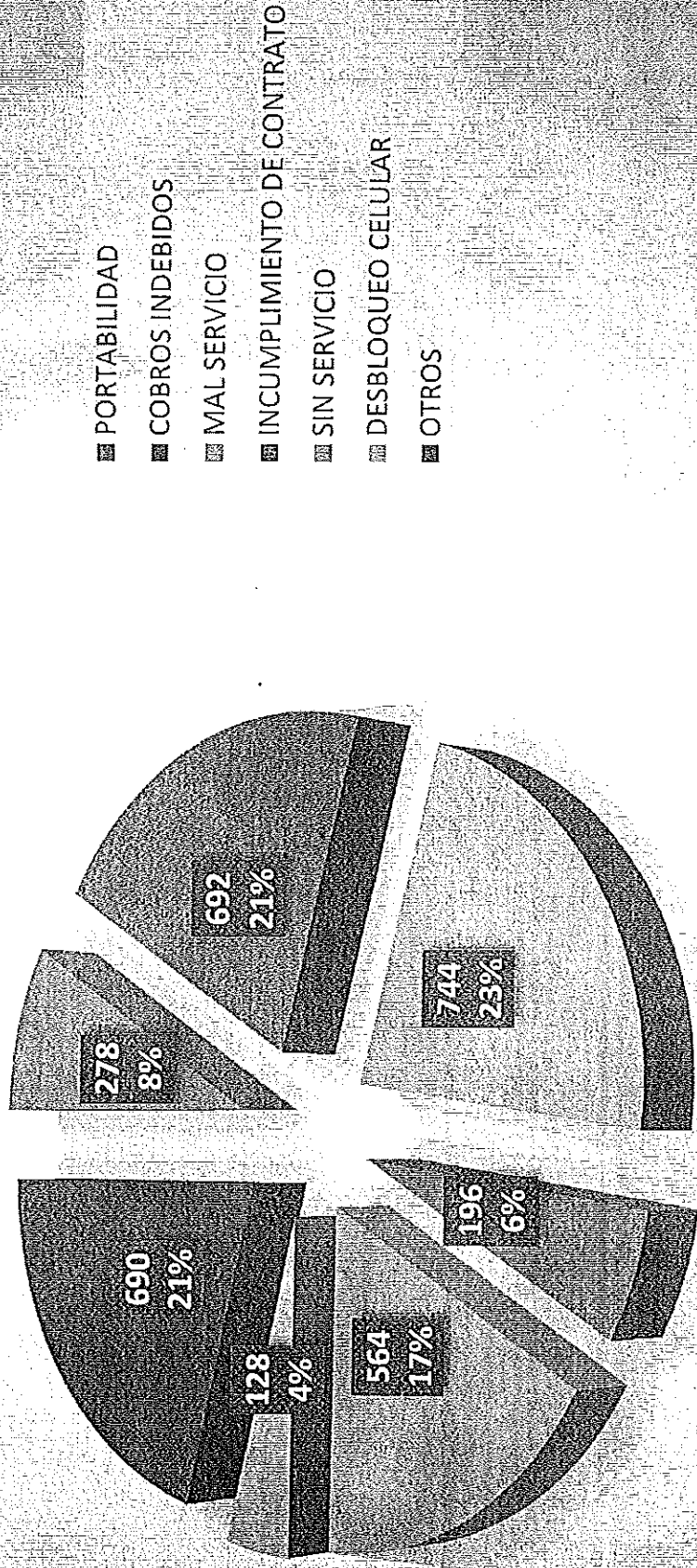
CANTIDAD DE QUEJAS POR COMPAÑÍA A PARTIR DEL 1 DE ENERO AL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2014



6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México

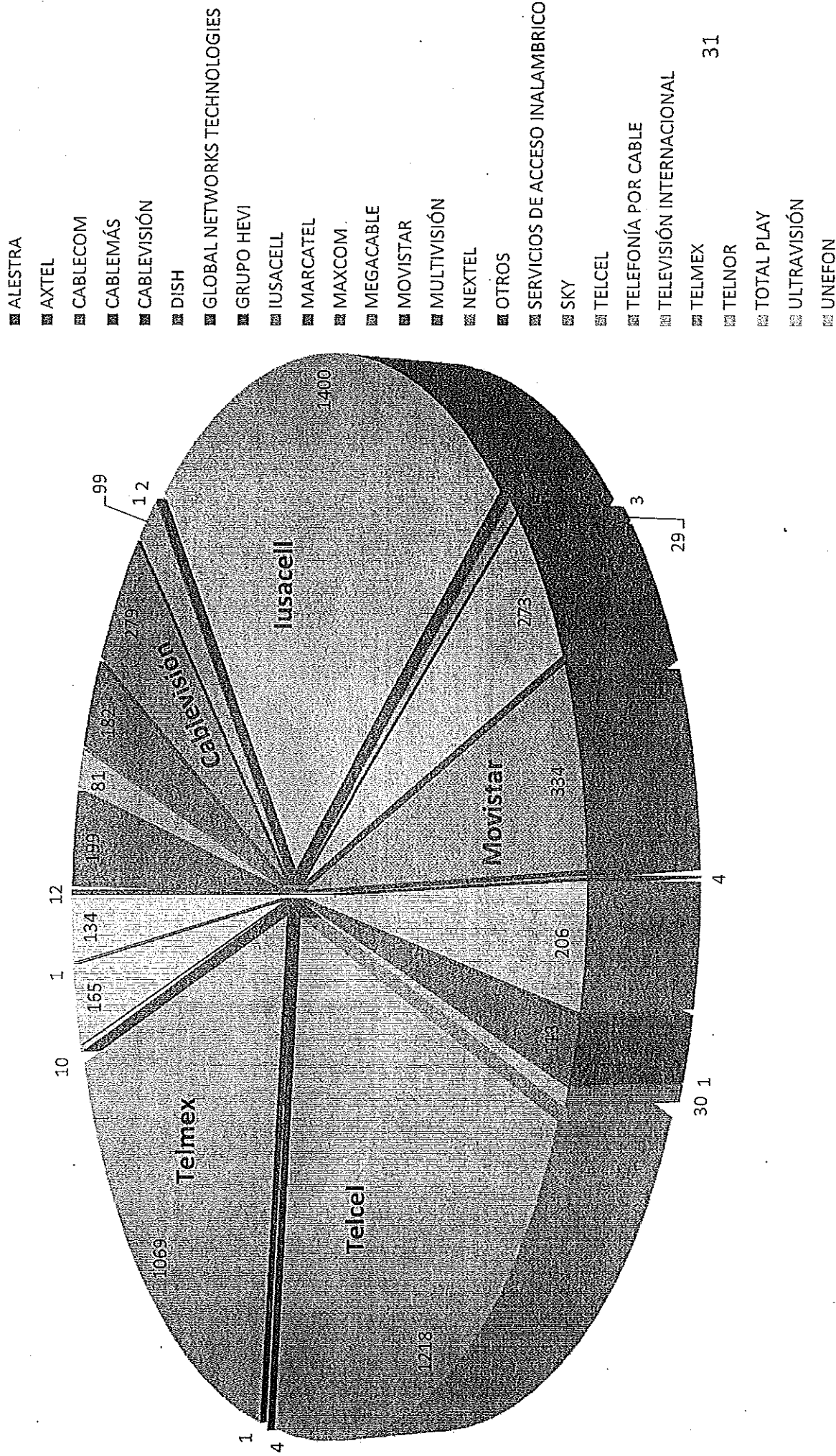
Mediciones de Quejas en Telefonía Móvil

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



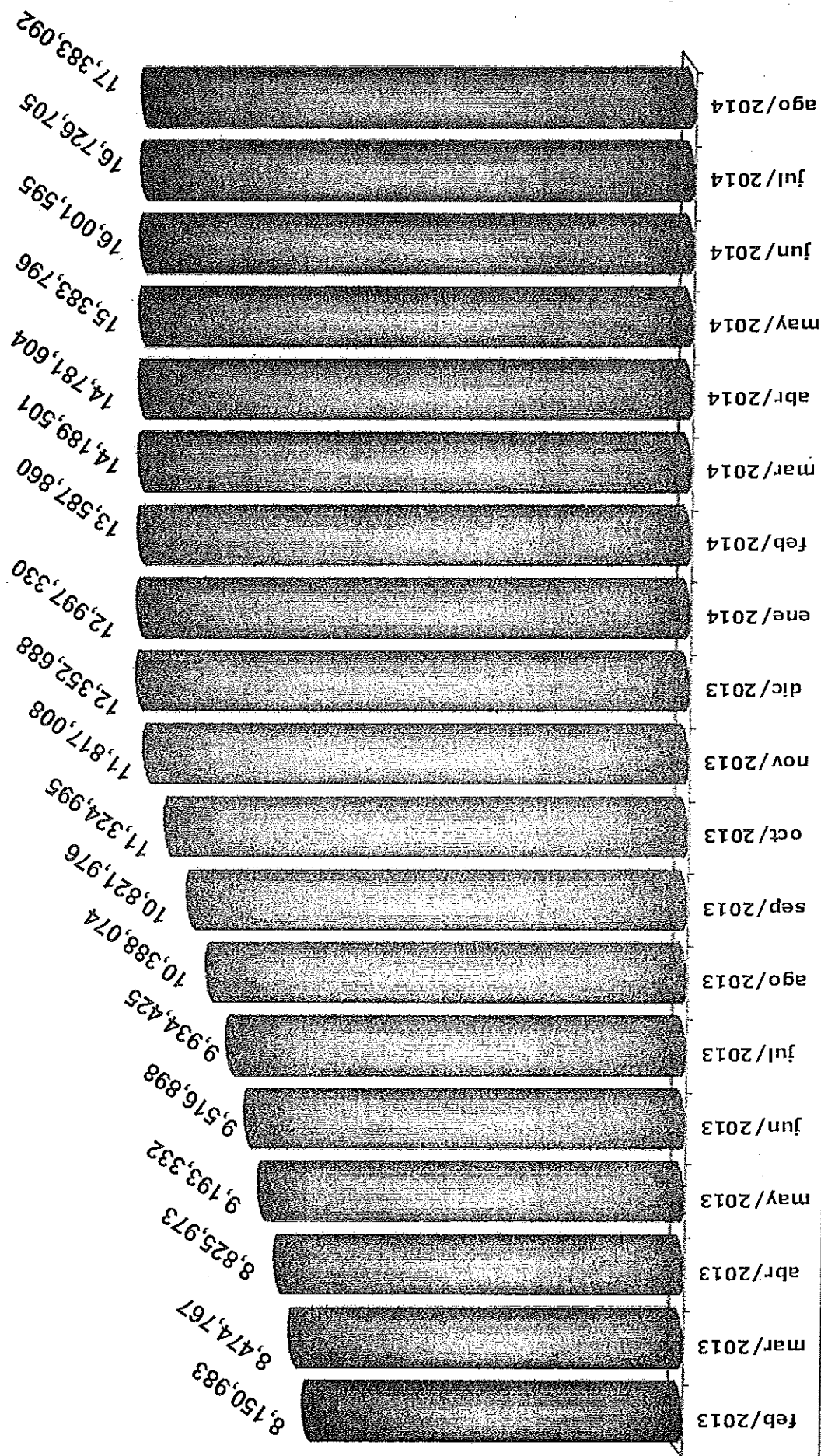
6. Mediciones de Calidad del Servicio y Quejas en México

Mediciones de Quejas de Todos los Servicios



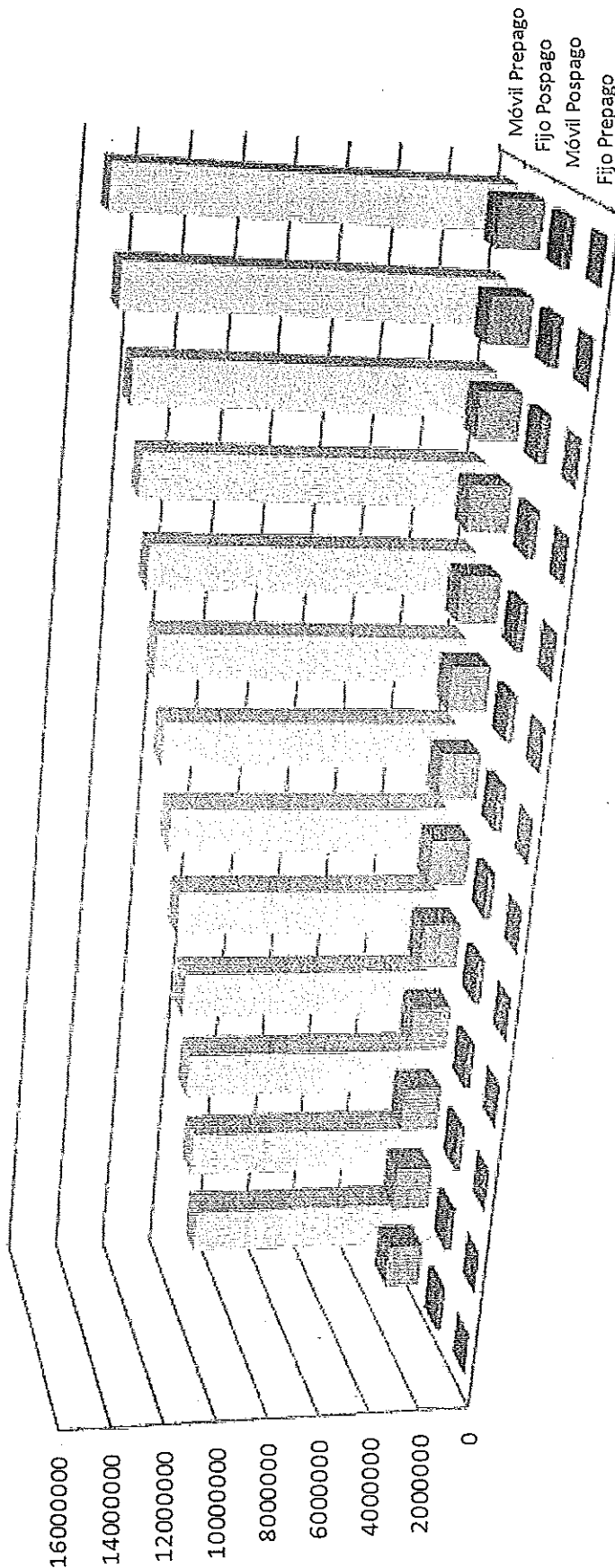
7. Portabilidad

Total Acumulado de Números Portados



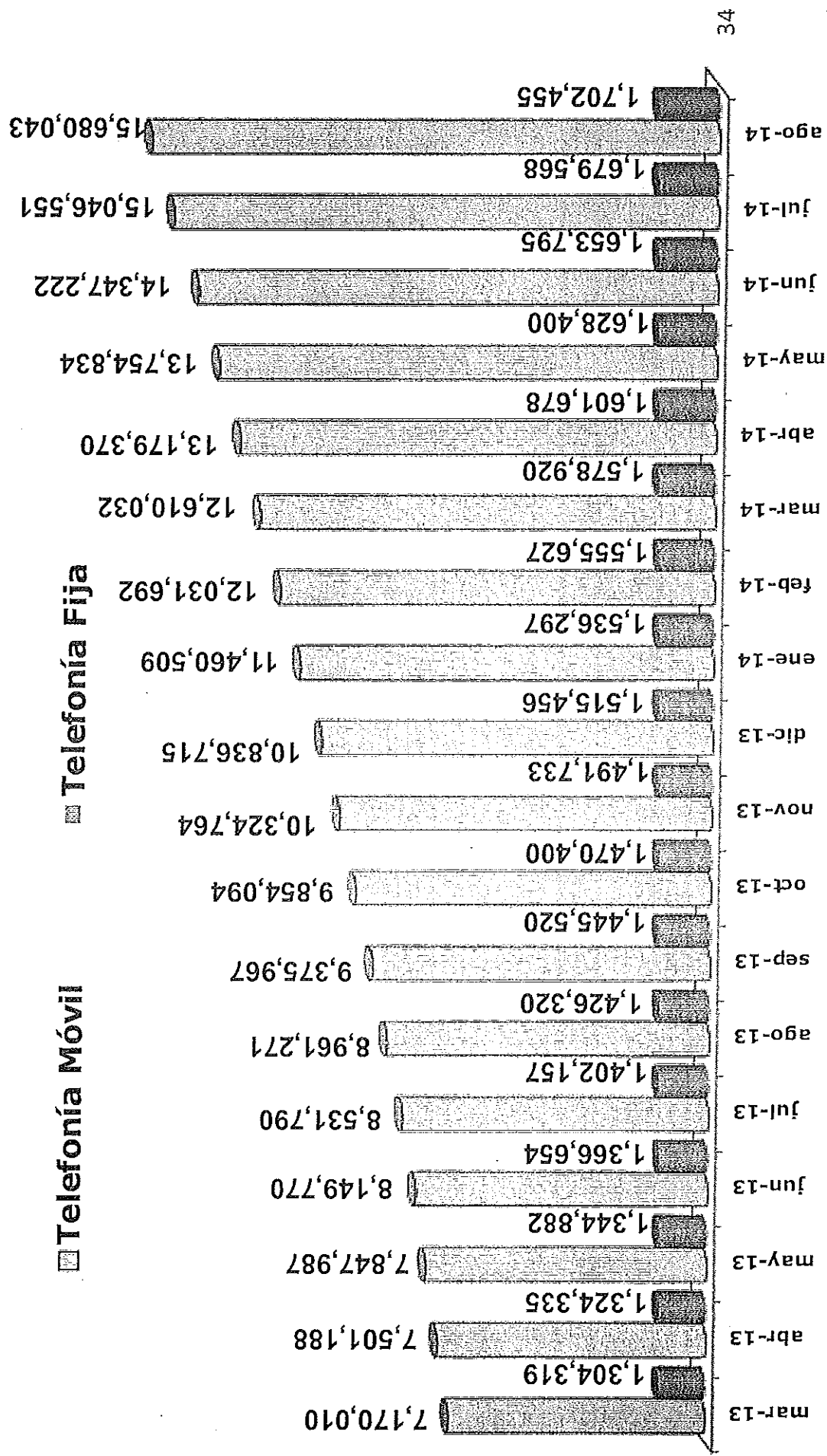
7. Portabilidad

Total acumulado de números portados por tipo de servicio y esquema de contratación



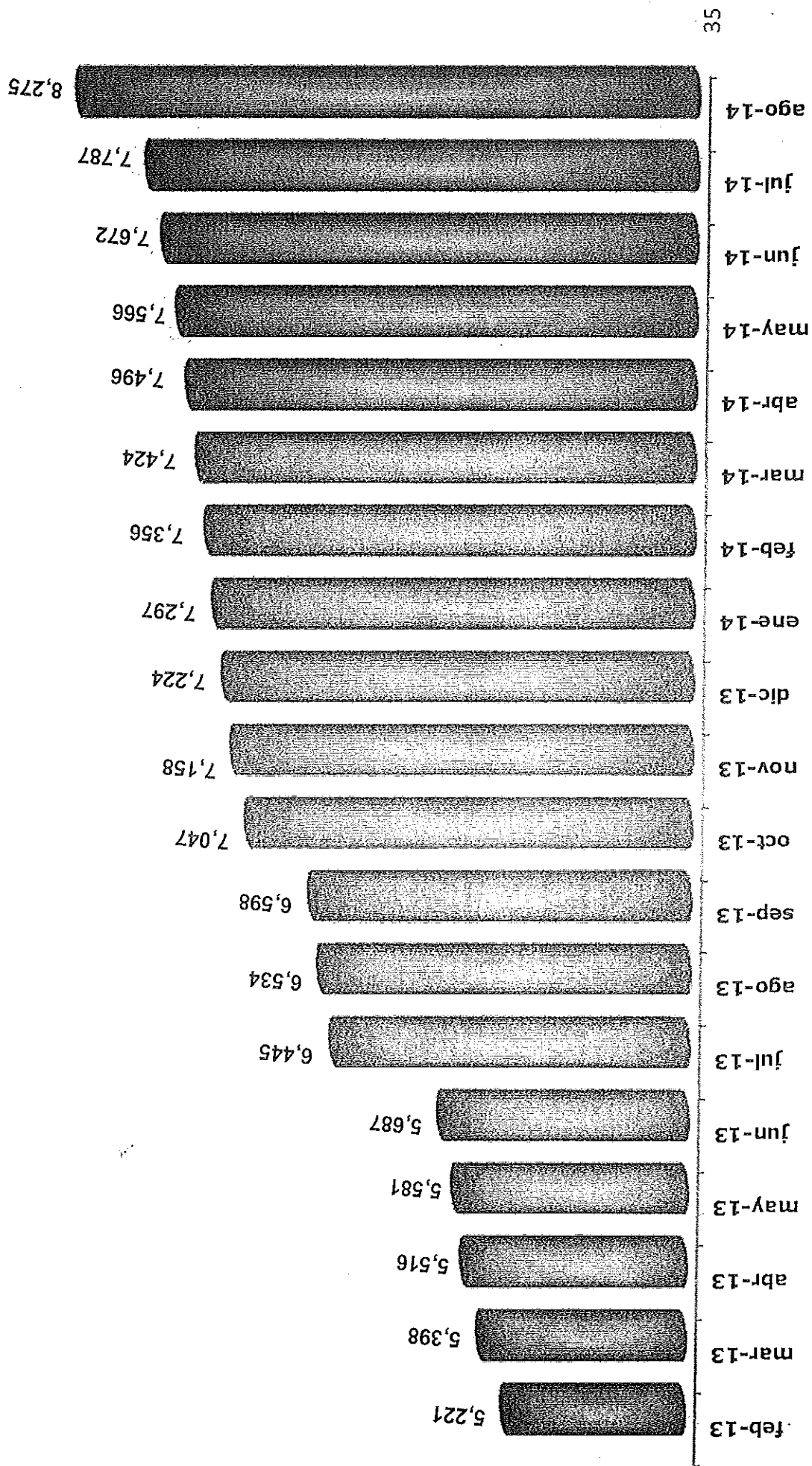
7. Portabilidad

Comparativo acumulado de números portados por mes y tipo de servicio



7. Portabilidad

Total acumulado por mes de números no geográficos portados y específicos



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 contruoidos 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 .

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

adriana.labardini@ift.org.mx

www.ift.org.mx

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), Secretaría 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 Cavello, 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), Secretaría Ejecutiva de REGULATel.

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

