

**ESTUDIO “BENCHMARKING SOBRE PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A
LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”**

La XXVII Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCP.I),

DECIDE:

1. Modificar el plazo de entrega del estudio “Benchmarking sobre Procedimiento para la atención de los reclamos de los usuarios con relación a los servicios de telecomunicaciones”, el mismo que deberá ser presentado durante la XXVIII Reunión del CCP.I.
2. Solicitar a los países miembros remitir la información correspondiente para la elaboración del estudio “Benchmarking sobre Procedimiento para la atención de los reclamos de los usuarios con relación a los servicios de telecomunicaciones”, conforme al Anexo a la Decisión CCP.I/DEC. 202 (XXV-14).

¹ CCP.I-TIC/doc. 3661/15 rev. 1

ANEXO A LA DECISIÓN CCP.I/DEC. 238 (XXVII-15)

**INFORMACIÓN SOLICITADA PARA BENCHMARKING SOBRE PROCEDIMIENTO
PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

	INFORMACIÓN SOLICITADA	RESPUESTA
1	Indicar la población total del país	
2	Precisar porcentaje de población urbana del país.	
3	Señalar PBI per cápita.	
4	Indicar tasa de desempleo.	
5	Densidad de telefonía fija del país (a).	
6	Densidad de telefonía móvil del país (a).	
7	Densidad del servicio de acceso a Internet del país (a).	
8	Indicar el nivel de ingresos en dólares (al 15 de julio).	
9	Niveles de desigualdad del país (coeficiente de Gini).	
10	Señalar nivel de alfabetización del país.	
11	Adjuntar estadísticas por tipo y cantidad de reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, según instancia correspondiente (2 últimos años).	
12	Precisar si cuentan con etapa previa al procedimiento para la solución de conflictos (Ejemplo: conciliaciones).	
13	Indicar y explicar si cuenta con la modalidad de "acuerdo comercial" entre la empresa operadora y el usuario durante el procedimiento de reclamo. (b)	
14	Indicar y describir las instancias y órganos que resuelven los reclamos.	
15	Precisar y definir quiénes son los sujetos aptos para interponer reclamos. (c)	
16	Sobre el procedimiento de reclamo de usuarios, proporcionar la siguiente información:	
16.a	Cuáles son las materias consideradas como reclamables. Detalle y defina cada una. (d)	
16.b	Indicar si existe una tasa para el ingreso al procedimiento de reclamo, precisar el monto. (e)	
16.c	Informar y describir si cuenta con reglas y/o formato(s) para el registro y formación del expediente de reclamo.	
16.d	Ante qué entidad se presenta el reclamo, según instancia. (f)	
16.e	Cómo se presenta el reclamo (presencial, por escrito, a través de correo electrónico, mediante página web, etc.), según instancia.	

16.f	Plazo del usuario para reclamar ante la primera instancia	
16.g	Plazo de resolución de reclamo en la primera instancia	
16.h	Indicar si en el procedimiento de reclamo se considera la presentación de Recurso de Reconsideración (describir). (g)	
16.i	Ante la disconformidad con lo resuelto: precisar el lugar (entidad) de presentación del caso para evaluación de la segunda instancia.	
16.j	Plazo del usuario para pedir actuación de la segunda instancia	
16.k	Precisar el procedimiento de primera a segunda instancia y/o solicitud de información de la segunda a la primera instancia	
16.l	Plazo de resolución de la segunda instancia	
16.m	Indicar la aplicación o no de silencios administrativos y la aplicación de los mismos.	
16.n	Tratamiento en caso de infracciones a lo establecido en el procedimiento de reclamos	
16.o	Mecanismos y requisitos para las notificaciones de las resoluciones (respuestas) según instancias	
16.p	Detallar las infracciones por incumplimiento de la norma.	

- (a) *La densidad considerada es por 100 habitantes.*
- (b) *"Acuerdo comercial" se requiere cuando la empresa operadora acepta la pretensión del usuario, sin analizar el fondo del problema. Precisar adicionalmente, si la empresa operadora tiene la obligación de mantener registros en estos casos.*
- (c) *Se refiere a quiénes pueden interponer reclamos: usuarios de los servicios, abonados que han firmado un contrato con la empresa, personas jurídicas o naturales (con representante autorizado), entre otros.*
- (d) *Materias reclamables se refiere a los temas que son evaluados por las instancias que intervienen en el procedimiento de reclamo.*
- (e) *Se refiere a si el usuario debe efectuar el pago de alguna tasa administrativa para presentar un reclamo.*
- (f) *Se refiere a si los reclamos se presentan ante las empresas operadoras, el organismo regulador, u otra institución.*
- (g) *Cuando la primera instancia reconsidera su fallo, ante la presentación de nuevas pruebas por parte del reclamante.*