

CCP.I/RES. 291 (XXXII-18)¹

CUESTIONARIO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

La 32 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCP.I),

CONSIDERANDO:

Que, en el mandato de la Relatoría sobre Derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones se definen las atribuciones de “Difundir, entre los Estados Miembros, las mejores prácticas, normativas y procedimientos relativos a los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.”,

TOMANDO EN CUENTA:

- a) Que la Relatoría sobre Derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones propone la realización de un cuestionario sobre la normativa existente en las Administraciones de la Región, con relación a los Derechos de los Usuarios, el cual se encuentra anexo a la presente;
- b) Que en el año 2015, se realizó el estudio Marco legal reglamentario e investigación sobre el comportamiento de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones en América Latina en conjunto con la UIT.
- c) Que en la 31 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCP.I) se aprobó la actualización del estudio realizado en el 2015.

RESUELVE:

Solicitar a la Secretaría de la CITEL, enviar a las Administraciones el cuestionario que se adjunta en el Anexo solicitándoles enviar las respuestas al Relator del Grupo con copia a la Secretaría de la CITEL, antes del 1 de agosto de 2018.

¹ CCP.I-TIC/doc. 4623/18 cor. 1

ANEXO A LA RESOLUCIÓN CCP.I/RES. 291 (XXXII-18)

CUESTIONARIO SOBRE LOS “DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”

1. Sobre las controversias entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones y usuarios **Si** **No**

1.1 Existen procedimientos específicos para la solución de controversias entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones y los usuarios? () ()

1.2 En general, las controversias entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones y los usuarios se resuelven con facilidad (resultados exitosos para los usuarios)? () ()

1.3 ¿Cuál es el tiempo medio para resolver las controversias simples entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones y los usuarios?

Respuesta:

2. Sobre las Instituciones y herramientas para apoyar la protección de los consumidores **Si** **No**

2.1 Hay Call -Center en el organismo regulador principal para resolver las preguntas y realización de las quejas de los usuarios? () ()

2.1.1 Si **Si**, cuántas posiciones tiene el call center? Y cuál es la modalidad de funcionamiento?

Respuesta:

2.2 Hay instituciones de protección de los consumidores en materia general? () ()

2.3 Cuál es el total de reclamos por mes?

Respuesta:

2.4 Cuál es el total de reclamos de servicios de telecomunicaciones por mes?

Respuesta:

2.5 ¿Cuáles son las principales actividades llevadas a cabo por los organismos de protección del consumidor en la resolución de los reclamos?

Respuesta:

3. Sobre las encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones **Si** **No**

3.1 Hay investigaciones llevadas a cabo por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones para medir la satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones? () ()

3.1.1 Cite los nombres de la investigación y las instituciones que los implementan.

Respuesta:

3.2 Hay investigaciones llevadas a cabo por el Regulador de telecomunicaciones para medir la satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones? () ()

3.2.1 Cite los nombres de la investigación.

Respuesta:

3.2.2 ¿Cuál es la frecuencia de la encuesta principal llevadas a cabo por el Regulador de telecomunicaciones para medir la satisfacción del usuario?

Respuesta:

3.2.3 ¿Cuáles son los principales resultados arrojados de la encuesta principal llevadas a cabo por el Regulador de telecomunicaciones para medir la satisfacción del usuario?

Respuesta:

4. Sobre las encuestas para medir el grado de conocimiento de los usuarios de servicios de telecomunicaciones Si No

4.1 Hay investigaciones llevadas a cabo por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones para evaluar el conocimiento de los usuarios de servicios de telecomunicaciones? () ()

4.1.1 Cite los nombres de la investigación y las instituciones que los implementan.

Respuesta:

4.2 Hay investigaciones llevadas a cabo por el Regulador de telecomunicaciones para evaluar el conocimiento de los usuarios de servicios de telecomunicaciones? () ()

4.2.1 Cite los nombres de la investigación.

Respuesta:

4.2.2 ¿Cuál es la frecuencia de la encuesta principal llevadas a cabo por el Regulador de telecomunicaciones para evaluar el conocimiento de los usuarios?

Respuesta:

4.2.3 ¿Cuáles son los principales resultados arrojados de la encuesta principal llevadas a cabo por el Regulador de telecomunicaciones para evaluar el conocimiento de los usuarios?

Respuesta:

5. Sobre el marco legal Si No

5.1 Tiene su país requisitos sobre calidad de servicio? () ()

5.1.1 Si **Si**, proveer los datos correspondientes e indicar si el gobierno o los proveedores de servicios dan a conocer la situación.

Respuesta:

5.2 Cite las principales normas y resoluciones vigentes aplicables a los derechos de los usuarios de servicios telecomunicaciones.

Respuesta:

6. Sobre el comportamiento de los usuarios

Si No

6.1 Los usuarios de servicios de telecomunicaciones tiene el hábito de buscar información sobre sus derechos y deberes en relación de consumo? () ()

6.2 Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen el hábito de exigir que se respeten sus derechos? () ()

6.3 ¿Cuáles son las principales preocupaciones y quejas de los consumidores?

Respuesta:

7. El conocimiento de los derechos de los usuarios

Si No

7.1 Hay campañas de sensibilización de los usuarios de servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos llevadas a cabo por el Regulador de telecomunicaciones? () ()

7.2 Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones son conscientes de sus derechos? () ()

7.3 Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en general, conocen los medios o procedimientos para reclamar sus derechos? () ()

7.4 ¿Qué procedimientos son utilizados por los usuarios para exponer quejas sobre los servicios de telecomunicaciones a las entidades antes de la protección del consumidor?

Respuesta:

7.5 Los consumidores son informados por los proveedores de servicios de telecomunicaciones sobre:

7.5.1 las tasas? () ()

7.5.2 los servicios ofrecidos? () ()

7.5.3 la seguridad y / o datos privados? () ()