

## CCP.I/DEC. 282 (XXXIII-18)<sup>1</sup>

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

La 33 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCP.I),

#### DECIDE:

1. Solicitar a los Estados miembros que respondan al cuestionario aprobado mediante la resolución CCP.I/RES. 291 (XXXII-18), el cual se adjunta en el anexo de la presente Decisión.
2. Encomendar a la Secretaría que distribuya el cuestionario adjunto a los Estados Miembros, estableciendo el 30 de noviembre de 2018 como fecha límite para responder.

#### ANEXO A LA CCP.I/DEC. 282 (XXXIII-18)

##### Cuestionario sobre los “derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones”

- | <b>1. Sobre las controversias entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones y usuarios</b>   | <b>Si</b> | <b>No</b> |
|---|-----------|-----------|
| 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:

- | <b>2. Sobre las Instituciones y herramientas para apoyar la protección de los consumidores</b>                                    | <b>Si</b> | <b>No</b> |
|---|-----------|-----------|
| 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 <b>Si</b> , 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? | ( ) | ( ) |
|---|-----|-----|

---

<sup>1</sup> CCP.I-TIC/doc. 4704/18

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?

( ) ( )