

**CCP.I/RES. 175 (XVII-10) <sup>1</sup>**

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

La XVII 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 la Relatoría tiene como objetivo iniciar los trabajos para la elaboración de la Carpeta Técnica sobre los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones,

**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.

**ANEXO A LA RESOLUCION CCP.I/RES. 175 (XVII-10)**

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

- 1- Existe en su país una regulación específica sobre los derechos de los usuarios en materia de telecomunicaciones? Favor describir y adjuntar la misma.
- 2- Existe en su país alguna otra regulación sobre derechos de los usuarios de carácter general, que pueda ser utilizada de manera supletoria? Favor describir y adjuntar la misma.
- 3- Existe en su país, alguna entidad encargada de proteger los derechos de los usuarios en materia de telecomunicaciones? Favor describir e incluir las generales de contacto de la misma.
- 4- Existe en su país algún procedimiento específico para la solución de controversias entre prestadoras de servicios de telecomunicaciones y usuarios? Favor describir y adjuntar la misma.

---

<sup>1</sup> CCP.I-TIC doc. 2103/10 rev.3

- 5- En caso de contar con una entidad y procedimiento encargado para proteger los derechos de los usuarios, cual es el tiempo (en días calendario) estimado para la resolución del conflicto? Describir cada fase del procedimiento y el tiempo de cada una.
- 6- En su regulación tiene contemplado procesos de arbitraje para la resolución de los conflictos? Favor explicar y adjuntar cualquier documento relacionado.
- 7- En caso de existir una entidad y procedimiento encargado para proteger los derechos de los usuarios, tiene el usuario otra vía para recurrir esa decisión, o es la definitiva? Favor describir y adjuntar los documentos relacionados.
- 8- Existe regulación específica sobre el servicio telefónico? Favor describir y adjuntar documentos.
- 9- Existe en su país regulación específica sobre los contratos de los servicios de telecomunicaciones. Favor explicar y adjuntar cualquier documento relacionado.
- 10- Existe en su país regulación sobre llamadas molestas o perturbadoras (Turbocobros)? Favor describir y adjuntar documentos.
- 11- Existe en su país regulación sobre el correo de voz? Favor describir y adjuntar reglamentación relacionada a la misma.
- 12- Existe en su país regulación sobre la tasación de llamadas? Favor describir y adjuntar reglamentación relacionada a la misma.
- 13- Existe en su país la portabilidad numérica? Favor describir, indicar fecha de implementación, servicios autorizados a ser portados y adjuntar reglamentación relacionada a la misma.
- 14- Existe en su país regulación sobre publicidad engañosa, específicamente en materia de telecomunicaciones? Favor describir y adjuntar documentación relacionada
- 15- Existe en su país reglamentación que establezca mecanismos de prevención y sanción a la activación de celulares que son objetos de sustracción o extravío? Favor describir y adjuntar documentación relacionada.
- 16- Según la regulación de su país, es posible la utilización de un dispositivo móvil con acceso a Internet como el servicio celular 3G para servir como un portal de Internet o punto de acceso para otros dispositivos? Favor describir y adjuntar documentación relacionada.