

De: "Gunter Krone" <rectar@gmail.com>
Para: <consulta@conatel.gov.py>
Asunto: Sugerencias sobre la consulta publica
Fecha: viernes, 30 de enero de 2009 10:54 a.m.

Me parece muy buena la iniciativa tomada por la CONATEL de realizar una consulta publica sobre la modificación de la reglamentación de Internet.

He leído todos los artículos, y varios de ellos escapan a mis conocimientos como usuario promedio de Internet, pero mas adelante me referiré a los que si entiendo, me competen como usuario, y con los que estoy a favor o en contra.

En primer lugar desearía que esta reglamentación no sirva solo para las empresas proveedoras de internet, sino que finalmente se trasladen al usuario final mediante un control regular y estricto de parte de la CONATEL para velar el cumplimiento de los mismos, y en caso de faltas a la reglamentación se sancionen a las empresas en falta, algo que *hasta ahora no se viene cumpliendo* *como se debería.*

La *CONATEL* debería solicitar judicialmente a la *Secretaría de Defensa al Consumidor* dependiente del *Ministerio de Industria y Comercio* las actas de denuncias, procedimientos y de *conciliación* elaboradas ante dicha secretaría por usuarios denunciantes contra empresas con licencias de operación concedidas por la CONATEL, *allí es donde la CONATEL podrá darse cuenta porque digo que el control y las sanciones de las regulaciones existentes son practicamente nulas*, en detrimento directo de los usuarios, ciudadanos y dueños del espectro concedido por las autoridades de dicho ente regulador.

Habiendo expresado mis inquietudes anteriores al reglamento, procedo a los articulos del borrador.

Art. 9: El prestador deberá brindar el servicio al público respetando el derecho de los usuarios a una información adecuada y transparente, a la libre elección de servicios, a la igualdad de trato y a una atención eficiente, según la normativa de la CONATEL.

Si estos se basan en los artículos 16 Inciso L y O en el Título IX DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN A ABONADOS Y USUARIOS. en sus *artículos desde el 81 al 91* y al *artículo 93* incisos *A *a la *G*; el *artículo 101* inciso* G*; *artículo 103*; *artículo 104* incisos *C, E, F, G, H, I de la Ley 642/95<http://www.conatel.gov.py/ley_telecomunicaciones.pdf>

*

Estas normativas actualmente son letra muerta, no se las cumplen por las empresas prestadoras de servicio ni en ente regulador, salvo honrosas excepciones, asi que no veo en que pueda beneficiarme como usuario si no se es mas específico en las regulaciones, como somos un país bilingüe según lo expresado en el Artículo 140 de la Constitución Nacional y teniendo en cuenta que los servicios son ofrecidos dentro del territorio de la República del Paraguay, y observando algunas estadísticas hechas por la Dirección General de Estadísticas y Censos, me pregunto YO:

Como es posible que se llame *a la igualdad de trato y a una atención eficiente* de parte de las prestadoras de servicio si es que éstas no atienden a usuarios que hablan solamente el idioma Guaraní?

Por otro lado, el artículo debería ser mas "expreso" en cuanto *a una atención eficiente*, ya que debería estipularse un tiempo máximo de espera para los usuarios en los Centros de Atención al Cliente vía Telefónica, y aclarar que toda vez que la falta sea de la empresa, ésta no tiene porque cobrar al usuario por los servicios técnicos prestados por sus empleados en los centros de atención al cliente en puntos específicos del territorio.

Art. 10: El prestador debe adoptar las provisiones necesarias a fin de proveer un servicio confiable, regular e ininterrumpido y cumplir las normas de calidad de servicios establecidas por la CONATEL. El mantenimiento rutinario de las instalaciones deberá efectuarse sin que se produzca interrupción en el servicio.

En cuanto a *proveer un servicio confiable, regular e ininterrumpido y cumplir las normas de calidad de servicios establecidas por la CONATEL*; la regulación debería ser mas específica en cuanto a establecer margenes porcentuales de medición "aceptables" para que las fallas o faltas puedan ser consideradas como accidentales o de orden ocasional, ya que se deja a "interpretaciones" que siempre van en detrimento de los usuarios cuando se hace algún reclamo a las proveedoras de servicio sin estos márgenes.

En cuanto a *El mantenimiento rutinario de las instalaciones deberá efectuarse sin que se produzca interrupción en el servicio. *La CONATEL debería asignar días y horas específicas de la semana en que éstos "mantenimientos" afecten a la menor cantidad de usuarios posibles, y obligar a las prestadoras licenciadas a avisar a los usuarios en tiempo y forma para que éstos tomen los recaudos necesarios durante las horas que dure en mantenimiento.

Art. 17: Todo prestador deberá:

c) Informar a la CONATEL acerca de cualquier falla o interrupción en el servicio que afecte, al menos, al 5% (cinco por ciento) de clientes o 500 (quinientos) clientes, el número que fuera menor, y que supere los 60 (sesenta) minutos de duración. La mencionada información deberá ser suministrada dentro de los 3 (tres) días, contados a partir del acaecimiento de dichas circunstancias. La falta de información en tiempo será considerada falta grave.

La CONATEL debería solicitar a la Secretaría de Defensa al Consumidor dependiente del Ministerio de Industria y Comercio las actas de denuncias, procedimientos y de conciliación elaboradas ante dicha secretaría por usuarios denunciante contra empresas con licencias de operación concedidas por la CONATEL ya que las empresas podrían ser pasibles de lo estipulado en el artículo 104, 105, 106 y 107 de la Ley 642/95<http://www.conatel.gov.py/ley_telecomunicaciones.pdf>o en su defecto, ésto a manera de obrar "de oficio", además de tomar en cuenta las denuncias que puedan ser presentadas por los Usuarios ante el ente regulador.

Además de esto, debería estipularse algún tipo de resarcimiento a los usuarios afectados por las fallas expresadas en el inciso C del artículo en cuestión* de manera directamente proporcional y exponencial sobre el precio pagado por el usuario por el servicio.

Art. 27: Todo prestador deberá presentar a la CONATEL, para su aprobación, el modelo de contrato de prestación del servicio a ser utilizado con sus usuarios.

Pasados 30 (treinta) días calendario desde su presentación, sin respuesta, el modelo se considerará aprobado. En todo momento posterior, la CONATEL podrá exigir su modificación si verificara que el contrato infringe las normas vigentes, no informa adecuadamente al usuario, contiene cláusulas o condiciones que afectan la libertad de opción del usuario o la leal competencia con otros prestadores.

Este me parece un artículo fundamental, que debería ir relacionado directamente con el artículo 10 del presente borrador donde dentro de los contratos de los prestadores deberían estipularse los márgenes de medición aceptables, para que las faltas a éstas puedan ser consideradas como incumplimiento del contrato de parte del cliente, y éste pueda prescindir los servicios de un prestador y buscar otro que se adecue a sus necesidades, esto sí fomentaría una sana competencia ya que no tendrían captivos a sus usuarios brindando pesimos servicios que los ofrecidos en publicidades por otros medios y los que el cliente cree haber contratado.

Agrería una línea al presente artículo: la CONATEL podrá exigir sumodificación si verificara que el contrato infringe las normas vigentes, no informa adecuadamente al usuario de los servicios contratados en cuanto a calidad y estabilidad, contiene cláusulas o condiciones que afectan la libertad de opción del usuario o la leal competencia con otros prestadores.

Por otro lado y finalmente con respecto al artículo en cuestión; la CONATEL debería avalar a favor del usuario la nulidad de un contrato en caso de no se cumplan con los requisitos expresados en artículo 27.

Art. 29: El prestador no podrá variar arbitrariamente las condiciones pactadas con sus usuarios, entre ellas, la capacidad contratada en los diferentes horarios del día, o el tipo de comunicación, contenido o aplicación que estuviere siendo empleada por el usuario.

Por y para ello, los servicios ofrecidos deben estar expresamente detallados dentro del contrato de servicio aprobado por la CONATEL según el *artículo 27*

Art. 30: El prestador podrá ofrecer a los usuarios, sobre el servicio soporte de Acceso a Internet, brindado por él mismo o por otro prestador de Acceso a Internet, todos los servicios complementarios tecnológicamente posibles, respetando las normas que la CONATEL establezca. Estos servicios incluyen, entre otros:

1. World Wide Web
2. Correo Electrónico
3. Transferencia de Archivos
4. Terminal Remota
5. Grupo de Noticias
6. Chat
7. Audio y Videoconferencia
8. Servicio de Voz sobre Internet
9. Teleacción, telemando, telealarma y todo otro servicio que permita el acceso a Internet ofrecido al usuario.

A través del Servicio de Acceso a Internet, el prestador puede ofrecer al usuario el acceso a todo otro usuario de servicios de telecomunicaciones, básicos o de valor agregado, o a todo otro servicio o contenido tecnológicamente disponible.

*El prestador podrá ofrecer a los usuarios

*Si la intención es mantener este artículo (*me parece innecesario tener que "reglamentar que se puede dar y que no" cuando que lo que no está reglamentado en este artículo y surga en el futuro no estará "dentro de las prestaciones"*) se debería cambiar la palabra "*podrá*" por "*deberán*"

Particularmente pienso que se podrían aceptar todos los protocolos que cumplan las RFC de la IETF y nada más. Al aceptarse las normas de la IETF debe quedar en claro que se podrá acceder a cualquier otro protocolo no inventado hasta hoy, lo que permitiría que nosotros también creemos nuestra propia tecnología.

Este artículo así como esta muestra a un Estado totalitario que quiere regular sobre tecnología.

Art. 33: Una vez alcanzado un número mínimo de 100 (cien) usuarios, el prestador debe poner a disposición de la CONATEL, sin costo alguno, un 1% (uno por ciento) del total de cuentas de usuario, o su equivalente en ancho de banda, a efectos de ser utilizadas, dentro de su área efectiva de servicio, en ámbitos educativos y de salud pública, para el acceso a Internet. Los beneficiarios de estas cuentas serán comunicados al prestador por la CONATEL, la que controlará el cumplimiento de esta disposición.

Me parece un excelente artículo, pero debería estudiarse correctamente las implicaciones tributarias que acarrearía este artículo a manera de no afectar al fisco, ni a las prestadoras de servicio.

Por otro lado debería especificarse a "que" áreas de salud y educación irán destinadas estas conexiones, ya que podrían quedar nuevamente en el ámbito administrativo de ambas instituciones encargadas de velar por ellas, facilitando evasiones tecnológicas o tributarias dentro de las instituciones beneficiadas y no dar directo apoyo para educación y salud como se pretende.

Recalco que la iniciativa me parece muy buena y se siga en este rumbo, todo sea para el bien de la población en general y no de un determinado sector simplemente.

Espero que tengan en cuenta mis sugerencias y éstas sean útiles.

Por último espero que la CONATEL tenga una actitud más proactiva en cuanto a tomar acciones para controlar el cumplimiento de las disposiciones que le competen.

--

Gunter Daniel Krone Franco
C.I. 1539741
#