|  |  |
| --- | --- |
| **Oficina de Normalizaciónde las Telecomunicaciones** | **logo_S_** |
|  |  |

 Ginebra, 17 de marzo de 2011

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ref.: | **Carta Colectiva TSB 8/SG3RG-LAC** |  |
| Tel.: | +41 22 730 5887 |  |
| Fax:Correo-e: | +41 22 730 5853tsbsg3@itu.int | A los miembros del Grupo Regional de la Comisión de Estudio 3 para América Latina y el Caribe (SG3RG-LAC) |

|  |  |
| --- | --- |
| Asunto: | **Cuestionario sobre los servicios de roaming o itinerancia internacional para el SG3RG-LAC** |
| Plazo: | Se ruega mandar las respuestas antes del **30 de septiembre de 2011** |

Muy Señor mío/Muy Señora mía:

1 Durante la reunión que se celebró en San Salvador, El Salvador, los 17 y 18 de febrero de 2011, el Grupo Regional de la Comisión de Estudio 3 del UIT-T para América Latina y el Caribe (SG3RG-LAC) identificó el coste del roaming o itinerancia internacional como un punto importante de estudio.

2 En la región se percibe que existen grandes problemas relacionados con los precios del servicio de roaming internacional y que no existen propuestas claras para una estrategia que permita que los precios se reduzcan a valores aceptables.

Son evidentes los problemas que afrontan los usuarios como la activación automática de roaming internacional en zonas cuya cobertura corresponden al ámbito nacional, aplicación de cargos en llamadas no completadas, cargos por mensajes generados por ofertas del mismo operador, aplicación de cargos por minuto sin considerar que la llamada puede facturarse al segundo exacto, etc.

La reducción de los precios por el servicio de roaming internacional constituye un aspecto esencial para mejorar la eficiencia del sector de telecomunicaciones y en consecuencia lograr el bienestar de los ciudadanos.

3 En consecuencia, el Grupo decidió publicar un cuestionario en dos partes: la primera orientada hacia los reguladores y la segunda hacia los abonados del servicio móvil. Los dos cuestionarios se encuentran en sendos anexos a la presente carta colectiva.

Cada país deberá evaluar el número de respuestas de abonados móviles que se requieren para que el resultado sea significativo y elegir el método más apropiado para obtener las respuestas.

4 El SG3RG-LAC está convencido de que es indispensable contar con una investigación por país, que sirva de sustento para una propuesta regional, por lo que se propone que los Estados Miembros de la UIT, por medio de sus administraciones y entidades regulatorias, contesten los cuestionarios.

5 Las respuestas pueden devolverse tanto por fax al +41 22 730 5853, como por correo electrónico a la dirección tsbsg3@itu.int antes del 30 de septiembre de 2011.

6 Confío plenamente en su colaboración y en que hará todo lo posible para que las respuestas sean lo más exactas posibles y lleguen a manos de la TSB dentro del plazo previsto.

Atentamente.

Malcolm Johnson
Director de la Oficina de Normalización
de las Telecomunicaciones

**Anexos:** 2

ANEXO 1
(a la carta colectiva TSB 8/SG3RG-LAC)

**PRIMERA PARTE - Cuestionario para el regulador**

|  |
| --- |
| **1 Con respecto al servicio de roaming en su país, ¿ha identificado alguno de los inconvenientes siguientes?** |
| a) Tarifas excesivas | Sí  | No  |
| b) Cargos por llamadas no completadas | Sí  | No  |
| c) Falta de información o información incompleta | Sí  | No  |
| d) Activación de roaming en áreas cercanas a las fronteras, sin haber abandonado el país | Sí  | No  |
| e) Difusión excesiva de mensajes (promociones/concursos) | Sí  | No  |
| f) Se facturó el minuto completo sin haberse utilizado en su totalidad | Sí  | No  |
| **2 ¿Existe regulación de roaming en su país?** | Sí  | No  |
| **3 En su opinión, ¿qué acciones deberían ser aprobadas para lograr reducir los precios de los servicios de roaming?** |
| a) Regular los servicios por medio de acuerdos bilaterales |  |
| b) Adoptar medidas regulatorias basadas en tarifas orientadas a costos |  |
| c) Otros: explique brevemente |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **4 Muestreo para el Cuestionario para el utilizador** |
| a) ¿A cuántos utilizadores se solicitó responder al cuestionario? |  |
| b) ¿Cuántas respuestas se recibieron? |  |
| c) ¿Qué método se utilizó para seleccionar a los encuestados? Por ejemplo, una muestra representativa aleatoria, entrevistas en aeropuertos, etc. Sírvase indicar abajo: |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

ANEXO 2
(a la carta colectiva TSB 8/SG3RG-LAC)

**SEGUNDA PARTE - Cuestionario para el utilizador**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 ¿Qué tipo de plan móvil posee? | Prepago  | Postpago  |
| 2 ¿Entiende qué es roaming internacional?  | Sí  | No  |
| 3 ¿Tiene la opción de roaming con su plan móvil?  | Sí  | No  |
| Si su respuesta es no, por favor proporcione una breve explicación |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 4 ¿Está usted enterado de las tarifas específicas de roaming saliente internacional? | Sí  | No  |
|  |  |  |
| 5 ¿Está usted enterado de las tarifas de roaming entrante internacional? | Sí  | No  |
| Si su respuesta es no, por favor proporcione una breve explicación |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 6 ¿Se le pueden hacer cargos de roaming internacional encontrándose en su país de origen? | Sí  | No  |
| Si su respuesta es sí, por favor proporcione una breve explicación |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 7 ¿Cómo calificaría las tarifas de roaming publicadas por su proveedor? |
| 1. Bajas
2. Moderadas
3. Altas
 |  |  |
| 8 Al utilizar los servicios de roaming, ¿es su estimado del costo equivalente a lo facturado?  | Sí  | No  |
| Si su respuesta es no, por favor proporcione una breve explicación |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 9 ¿Es su saldo prepago con frecuencia más de lo esperado al utilizar servicios de roaming?  | Sí  | No  |
| 10 En una medida porcentual, ¿cuán significativo es el servicio de roaming con relación a sus gastos en Telecomunicaciones?  | \_\_\_\_\_\_\_\_ % |
| 11 ¿ Le inhiben las tarifas no reguladas de roaming a utilizar su aparato en otro país?  | Sí  | No  |
| 12 ¿Qué preocupaciones tiene con respecto al uso de los servicios de roaming? Proporcione una breve explicación: |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 13 ¿Está usted satisfecho con el servicio de roaming que recibe de su proveedor? | Sí  | No  |
| 14 ¿Aproximadamente cuántos días por año utiliza usted los servicios de roaming? Sírvase indicar: |  |
| 15 ¿Quién paga el coste de los servicios de roaming que utiliza usted? |
| 1. 90% o más usted
2. 90% o más su empleador
3. Ambos, usted y su empleador
 |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_