

ITU AMERICAS IPEC 2019

ITU Discussion workshop: 5G and new technologies // *Taller de discusión UIT: 5G y nuevas tecnologías*

Santo Domingo, República Dominicana

26-30 August 2019

Regulación Colaborativa: la experiencia de la República Dominicana

Pascal Peña Pérez

@PascalPenasP

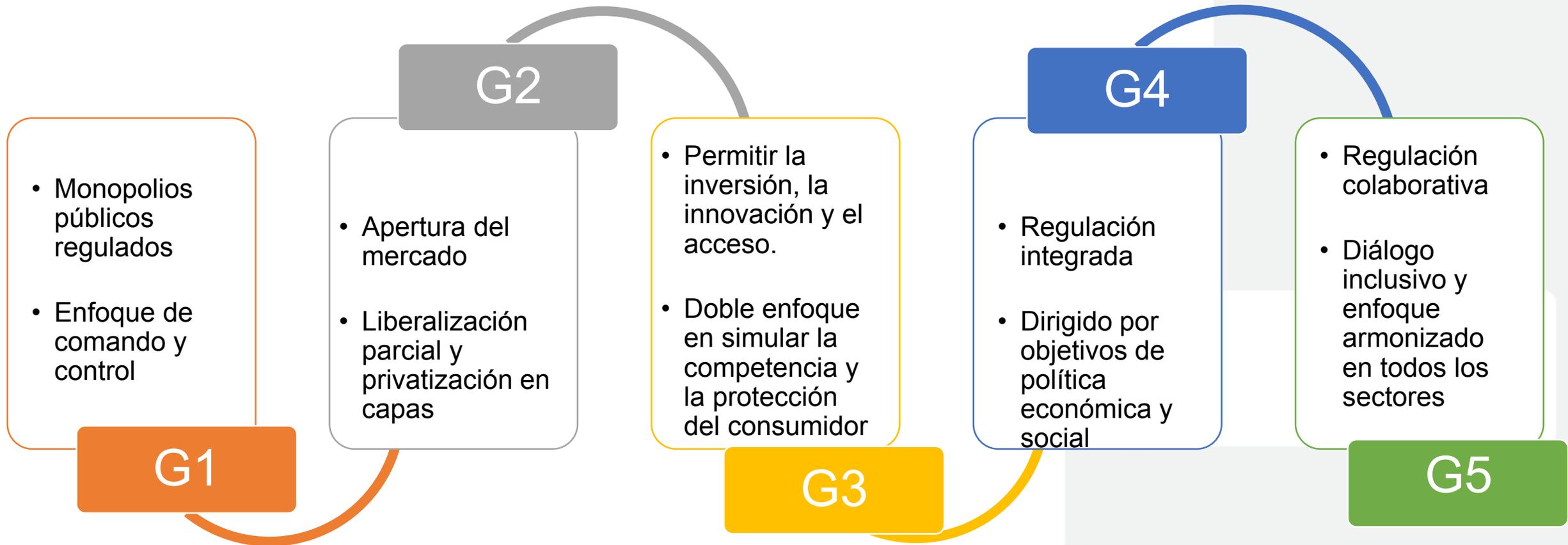
ppena@indotel.Gob.do

29 de agosto de 2019

La aparición de nuevas realidades sociales han puesto a prueba la capacidad del marco regulatorio para adaptarse y dar respuestas adecuadas.

- La tecnología y la innovación a menudo avanzan más rápido que las regulaciones claves que puede allanar el camino para su exitosa implementación. Es, por lo tanto, **crítico** para los reguladores poder “generar sinergias” (Vid. Generación de Sinergias como Modelo Regulatorio, Documento preparado por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones de la República de Colombia, Simposio sobre Desarrollo para Organismos reguladores Ginebra, 20 – 22 de noviembre del 2000)
- Los viejos modelos de confrontación (reguladores vs. empresas privadas y las empresas privadas entre sí) deben ser reemplazados por nuevas plataformas colaborativas donde todas las partes interesadas trabajen juntas para crear estrategias beneficiosas para todos que beneficien al gobierno, las empresas y, lo más importante, a las personas.

Generaciones de Regulación: Cambio Regulatorio



La G5 (5a generación de la regulación, regulación colaborativa) es la propuesta de fomentar las sinergias entre las diversas áreas del sector de telecomunicaciones (infraestructura y aplicaciones), creando eficiencias entre las diversas instituciones gubernamentales, posibilitando el fomento de la inversión y el desarrollo de las redes de telecomunicaciones y, con ello, el acceso o mejora a otros servicios:

- el acceso a la educación,
- la atención médica,
- la gestión ambiental
- y la agricultura,
- las oportunidades de comercio y emprendimiento,
- la provisión de servicios gubernamentales,
- entre otras.

Con las redes y servicios adecuados y un marco regulatorio propicio, las TIC tienen el potencial de transformar drásticamente el acceso a la educación, la atención médica, la gestión ambiental y la agricultura, las oportunidades de comercio y emprendimiento, la provisión de servicios gubernamentales, y mucho más. La colaboración es clave.

Regulación Colaborativa

Impulso del acceso en áreas remotas con cobertura total

Enfoques radicales

flexible

ligera

abierta

La Regulación Colaborativa incluye:



Coordinación e interacción efectiva y regular

Identificación de solapamientos regulatorios y exploración de sinergias

Colaboración entre empresas, agencias del gobierno nacional, organizaciones regionales y organizaciones globales

Generaciones de Reguladores: Posiciones y Roles



G1

Sin riesgos pero sin beneficios



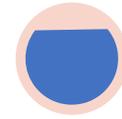
G2

Regulación Ex-post (Espere y vea)



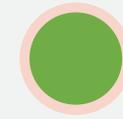
G3

Corriendo contra el reloj para mantener el ritmo de crecimiento sin interrupción



G4

Los operadores principales requieren esquemas regulatorios con miras hacia un cambio tecnológico



G5

Se reescriben las reglas con un enfoque intesectorial, colaborativo y holístico, impulsado por el interés del consumidor y la iniciativa del sector privado

ROLES



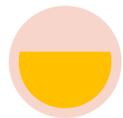
G1

Controlador



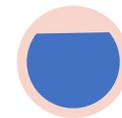
G2

Guardián



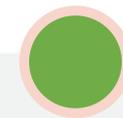
G3

Referencia



G4

Facilitador



G5

Socio

Regulación Colaborativa: experiencia dominicana

- El Consejo de INDOTEL llevó a cabo un esfuerzo piloto de diálogo regulatorio estructurado en torno a dos mesas técnicas: La mesa técnica de regulación y la mesa técnica de protección de los derechos de los consumidores.

Caso República Dominicana: Mesas Técnicas



Mesa Técnica de Regulación (MTR)

- Identificar oportunidades para que INDOTEL sea más costo eficiente en sus procedimientos técnico administrativos.
- Identificar reglamentos de INDOTEL que requieran modificación por obsolescencia.
- Identificar vacíos regulatorios que deben ser llenados con regulación emitida por INDOTEL.

Mesa Técnica de Usuarios (MTU)

- Construir una agenda de trabajo para mejorar el estándar de protección de los derechos de los usuarios.
- Concordar los canales y formatos a través de los serán difundidos y puestos en conocimiento los derechos y obligaciones de los usuarios.
- Establecer mejoras concretas en materia de información, verificación de cumplimiento de las empresas y tramitación de quejas y reclamos.

Mesas Técnicas: colaboradores, participantes y realización



COLABORADORES

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

Centro de Gobernabilidad y Gerencia Social (CEGES) del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)

Cambridge International Consulting (CIC)



PARTICIPANTES

Altice Dominicana (ALTICE)

Compañía Dominicana de Teléfonos (CLARO)

Columbus Network (COLUMBUS)

ONEMAX

Trilogy Dominicana (VIVA)

Wind Telecom (WIND)



REALIZACIÓN

Las sesiones de trabajo durante el segundo semestre del año 2018.

- En la sesiones de trabajo de la Mesa Técnica de Regulación fueron identificadas 9 grandes áreas de mejora del INDOTEL, de las cuales fueron realizadas acciones en el corto plazo para solucionar o atender los puntos de preocupación destacados por las prestadoras y donde habría consenso, a saber:

MRT

Mejora de la transparencia (datos en línea)

Mejora de los tiempos de respuestas.

Procedimiento comunicaciones de emergencia

Finalización procedimiento cargos de Interconexión

Fiscalización operaciones irregulares

Agilización obtención permisos (Ventanilla Única)

Finalización del proceso adecuación

Dividendo Banda 700MHz

Modificación reglamentos pendientes

MTU

Comunicación y difusión carta derechos y deberes de los usuarios

Guía de cancelación de los diferentes contratos de servicios

Guía para representantes de ventas

Elaboración del documento contentivo del resumen del contrato de servicio

Creación de un sistema en línea para la resolución de quejas y conflictos entre usuarios y prestadoras

TRANSPARENCIA/DATOS EN LÍNEA: Las concesionarias identificaron de gran importancia tener información disponible sin la necesidad de recurrir a solicitudes de información directas al regulador, las cuales se dilatan y retrasan el proceso de toma de decisiones. En particular aquella sobre las frecuencias que se encuentran en uso y los lugares; así como los montos de pago de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT) y otras informaciones de interés para las operadoras.

Asimismo se identificó como oportunidad de mejora, establecer la remisión por medios electrónicos de los distintos informes y estadísticas que requiere el INDOTEL en la regulación vigente.

PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES DE EMERGENCIA: Se indicó la necesidad de abordar el tema de las comunicaciones de emergencia, específicamente lo relativo al proceso de envío de dichas comunicaciones por SMS. Se entiende necesario tener pautas y procedimientos claros y eficientes,

FISCALIZACIÓN DE OPERACIONES IRREGULARES: Fue planteado que en muchas de las áreas de cobertura de las prestadoras se encuentran empresas que revenden de manera ilegal los servicios de telecomunicaciones.

FINALIZAR PROCESO DE ADECUACIÓN DE CONCESIONES, CONTRATOS DE CONCESIÓN Y EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE LICENCIA: Se expuso la necesidad de que el INDOTEL emita los certificados de las frecuencias asignadas.

Asimismo, iniciar los diálogos para finalizar los contratos de concesión de las empresas prestadoras y una vez firmados expedir los certificados de licencias de acuerdo a la Ley 153-98. Con asistencia de la UIT se presentará el nuevo modelo de Contrato de Concesión para la prestación de servicios finales que requieran el uso de espectro radioeléctrico.

REGLAMENTOS A MODIFICAR: Se observaron más de 20 normas y reglamentos, posteriormente se identificaron como prioridad de las prestadoras (entre ellas, el PNAF, Reglamento de Autorizaciones, entre otras).

En la actualidad se está trabajando en la agenda regulatoria para el año 2020.

- En la sesiones de trabajo de la Mesa Técnica de Usuarios fueron identificadas 5 grandes áreas de mejora, de las cuales fueron realizadas acciones en el corto plazo, a saber:

COMUNICAR Y DIFUNDIR CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS: Entre los acuerdos arribados, se acordó que las prestadoras debían entregar carta a los clientes conjuntamente con el contrato e instalarlas en espacios visibles de oficinas de atención al público.

DOCUMENTO RESUMEN DE CONTRATO: Elaborar carátula que resuma los componentes de mayor relevancia del contrato y presentar al momento de firma por parte del Usuario

CREACIÓN DE SISTEMA EN LÍNEA PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONFLICTOS USUARIO-PRESTADORA: Se ha estado trabajando en una aplicación y página web desde la Dirección de Usuarios para estos fines.

Resultados de la regulación colaborativa en la República Dominicana

Plan de Compromisos Mesas Técnicas Regulación

Compromiso	Estatus de Ejecución
TRANSPARECIA/DATOS EN LINEA	
Colgar una base de datos en el portal del INDOTEL el Registro de Frecuencias	Ya fue colgada la información relativa a las frecuencias otorgadas por la DGA, falta las asignadas por el INDOTEL.
Colgar en el portal del INDOTEL el reporte de los pagos mensuales de la CDT	REALIZADO
Actualizar las bases de datos disponible en el portal del INDOTEL de Códigos NXX, líneas 200, Códigos Cortos y cualquier otra numeración especial.	REALIZADO
Hacer inventario de reportes e indicadores que no serán exigidos en físico.	REALIZADO
MEJORA DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTAS	
Reducción de procesos para investigar denuncias de practicas contra la competencia	REALIZADO
Simplificación de protocolo para la tramitación de ampliaciones d concesiones para los servicios de acceso a internet	REALIZADO, falta que sea dado a conocer.
PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES DE EMERGENCIA	
Elaboración de nuevo protocolo para comunicaciones de emergencia	EN PROCESO
Elaboración de catalogo de infraestructura critica de telecomunicaciones y posibles amenazas naturales	EN PROCESO
CARGOS DE INTERCONEXION	
Notificar decisión sobre los recursos de reconsideración contra la resolución No. 31-15	REALIZADO
Dictar la resolución con los pasos y procesos a retomar a fin de hacer su pronunciamiento decisorio	REALIZADO, falta resolución definitiva que fija los nuevos cargos de interconexión.

Resultados de la Mesa Técnica de Regulación (MTR)



5	FISCALIZACION DE OPERACIONES IRREGULARES	
5.1	Protocolo de reporte y denuncias de presuntas actividades de reventa ilegal del servicio de acceso a internet	EN PROCESO
6	AGILIZACION DE OBTENCION DE PERMISOS / VENTANILLA UNICA	
6.1	Incorporar a la Ventanilla Unica de Comercio Exterior de la Dirección General de Aduanas (DGA), el procedimiento de Carta de No Objeción para importación de equipos de telecomunicaciones para fines comerciales que utilizan el espectro.	REALIZADO
6.2	Incorporar a la Ventanilla Unica de Comercio Exterior de la Dirección General de Aduanas (DGA), el procedimiento de expedición de Certificado de Homologación para importación de equipos de telecomunicaciones para fines comerciales que utilizan el espectro.	REALIZADO
6.3	Inventario de espacio y edificaciones del INDOTEL para el despliegue de infraestructura compartida	EN PROCESOS
6.4	Retomar dialogo INDOTEL y FEDOMU	EN PROCESO
7	FINALIZAR PROCESO DE ADECUACION DE CONCESIONES, CONTRATOS Y LICENCIAS	
7.1	Emitir los certificados de Licencia de toda concesionaria con contrato con el INDOTEL	EN PROCESO
7.2	Nuevo Modelo de Contrato de Concesión para la prestación de servicios finales	EN PROCESO
7.3	Establecer proceso de adecuación simplificado	REALIZADO

Resultados de la Mesa Técnica de Regulación (MTR)

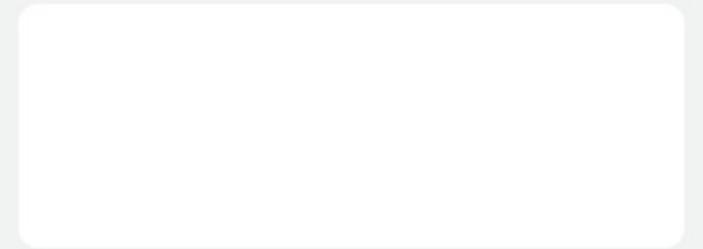


8	DIVIDENDO BANDA 700MHz	
8.1	Publicar la estrategia para el despeje de la banda 700MHz	EN PROCESO
.		
9	REGLAMENTOS A MODIFICAR	
9.1	Decisión definitiva sobre la suspensión de la entrada en vigor del reglamento de la resolución No. 089-17	REALIZADO
.		
9.2	Poner en consulta publica la actualización del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF)	REALIZADO
.		
9.3	Reglamento de Concesiones y Licencias	REALIZADO
.		
9.4	Derogación parcial o total de: Reglamento para la obtención y preservación de datos, Intercepto Res. 124-04, Norma que Reglamenta el Suministro de Información a los Usuarios y la Publicaciones de Ofertas.	REALIZADO
.		

Plan de Compromisos Mesas Técnicas Usuario

Compromiso	Estatus
COMUNICAR Y DIFUNDIR CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	
Campaña de difusión a través de su portal web, redes sociales y en Departamento de Atención al Cliente	REALIZADO
Instalación de la Carta en espacios visibles en oficinas de atención al público de las prestadoras	REALIZADO
Distribución de La Carta a través de canales de información al público, redes sociales, portal web y canales electrónicos	REALIZADO
Entregar carta a los clientes conjuntamente con el contrato	REALIZADO
Actos de lanzamiento del proceso de distribución de la carta por parte de las prestadoras	REALIZADO
GUÍA DE CANCELACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIO	
Crear listado de casos de cancelación	REALIZADO
Ejecución guía de cancelación	REALIZADO
GUÍA PARA REPRESENTANTES DE VENTAS	
Informar características de los planes disponibles	REALIZADO
Comunicar una guía de informaciones básicas para el comprador (usuario)	REALIZADO
DOCUMENTO RESUMEN DE CONTRATO	
Elaborar carátula que resuma los componentes de mayor relevancia del contrato y presentar al momento de firma por parte del Usuario	REALIZADO
Establecer Nuevo Reglamento de Contratos de Adhesión	EN PROCESO
Monitoreas procesos de ventas	EN PROCESO
Comunicar sobre los derechos y deberes de los usuarios	REALIZADO
CREACIÓN DE SISTEMA EN LÍNEA PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONFLICTOS USUARIO-PRESTADORA	
Creación de Sitema en Línea	EN PROCESO

Reflexiones finales



Beneficios de los esquemas de Regulación Colaborativa

Aumentan el compromiso de la industria

Fomentan comportamientos oportunistas de las empresas para promover sus propios objetivos mientras trabajan efectivamente para lograr los del regulador

Ayudan a construir relaciones más equilibradas, menos jerárquicas y de confianza entre los actores del mercado y el regulador de las TIC

Fomentan el aprendizaje y proporcionan evidencia anecdótica de los comportamientos modelo de los actores del mercado

Pueden mejorar los resultados del mercado con menos esfuerzo regulatorio

Motivan niveles más altos de rendimiento y crean una dinámica de mercado positiva

Personas

- La regulación colaborativa abierta basada en incentivos permitirá a los ciudadanos beneficiarse de sociedades digitales inteligentes y conectadas
- Una regulación más relajada y basada en incentivos está allanando el camino para nuevos servicios para personas que antes no estaban conectadas
- Piedra angular para alcanzar los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Mercados

- Permitirá el crecimiento de los mercados de todo el mundo a través de nuevas plataformas, modelos, productos y servicios.
- Entregará la próxima ola de TIC: dispositivos conectados, automóviles conectados, sistemas de transporte inteligentes, realidad aumentada, holografía, dispositivos portátiles, etc.
- Oportunidad estimada en USD300 mil millones en 2020

Muchas gracias!

@PascalPenaP
ppena@indotel.gob.do