

Boletín 8/2011

Voces del sector

En semanas anteriores, Observatel anunció la inauguración en su sitio web de un espacio para la expresión de los distintos actores del sector telecomunicaciones: **“Voces del Sector”**. Esta, es la sección de Observatel para escuchar a ciudadanos, academia, industria y gobierno, involucrados en la administración, análisis, prestación y consumo de este tipo de servicios.

“Voces del sector” está dividida en tres apartados: *“Alza la voz”*, *“Voz de la Industria”* y *“Voz del Gobierno”*.

1. Alza la voz

Es un espacio orientado a las denuncias y opiniones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones respecto de fallas, incumplimientos, arbitrariedades, o problemas estructurales que afectan a todos los usuarios de servicios de telecomunicaciones o a un gran grupo de usuarios de servicios de alguna empresa.

No se trata de una “ventanilla de quejas particulares”, sino de un mecanismo que busca recabar la experiencia de los ciudadanos, acompañada de los elementos concretos que permitan a Observatel canalizar la información proporcionada por los usuarios y que pueda ser considerada como un problema estructural del sector, ante las empresas y/o las autoridades correspondientes, por medio de los procedimientos legales diseñados para tal efecto o únicamente con carácter informativo, con el objeto de generar mecanismos de solución en beneficio de todos.

Aquí son bienvenidas las opiniones de ciudadanos y también de académicos u otras organizaciones de la sociedad civil, en relación con temas del sector.

Requisitos para “alzar la voz”.

Los ciudadanos interesados deben enviar a: alzalavoz@observatel.org, la siguiente información:

- Nombre completo.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Copia de identificación.
- Descripción de la problemática que está afectando a los usuarios.
- Documentos adicionales que, a juicio del ciudadano, puedan sustentar su denuncia.

Para que Observatel inicie algún procedimiento legal derivado de la información que proporcionen los ciudadanos por este medio, la problemática descrita deberá afectar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones en general, o entrañar un incumplimiento estructural del proveedor del servicio. Las situaciones individuales relacionadas con la prestación de servicios a un usuario en lo particular, se canalizarán a las instancias correspondientes y se proporcionará orientación, pero no serán materia de interposición de recursos legales por parte de Observatel.

2. Voz de la Industria

En este apartado se publicarán los comunicados, posicionamientos, opiniones y/o argumentos que nos envíen las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, relacionada con los temas del sector, así como cualquier información relevante que proporcionen dichas empresas y que pudiera ser de interés de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Las empresas que deseen publicar información en esta sección deberán enviarla a: contacto@observatel.org señalando el nombre de la empresa, el tipo de documento (opinión, posicionamiento, comunicado, etc.), el tema de que se trate y los datos de contacto para información adicional. La publicación de la información en nuestro sitio web no indicará en NINGÚN caso el posicionamiento de Observatel sobre el tema tratado.

3. Voz del Gobierno

Se divulgarán los comunicados, opiniones, argumentos, posicionamientos, resoluciones, respuestas y todo tipo de documentos públicos o que sean proporcionados con ese carácter a Observatel, emitidos por las autoridades que puedan ser de interés para los usuarios de servicios dentro de la filosofía de nuestra nueva sección.

Voces del Sector, será un espacio de todos y para todos, en el que voces divergentes, disidentes o coincidentes de todos los ámbitos (ciudadanía, industria y gobierno) podrán expresar su visión sobre los temas que interesan al sector telecomunicaciones.

No se publicará información anónima ni aquella que no se apegue al respeto, inclusión y pluralidad que buscamos en Observatel. La información se publicará en el sitio <http://www.observatel.org> siempre que cumpla con los requisitos correspondientes y que se envíe específicamente a Observatel para tal efecto, independientemente de si Observatel suscribe o no el punto de vista del interesado.

En observatel escuchamos y mostramos TODAS LAS VOCES.