



Hoja informativa de la CPUC: Normas de Calidad del Servicio de Comunicaciones

AUDIENCIA DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

18 de abril y 3 de mayo de 2023

Reglamentación 22-03-016

¿Por qué la CPUC ha iniciado esta reglamentación?

En respuesta a una petición, la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, por sus siglas en inglés) inició este procedimiento para examinar las normas de calidad de los servicios de comunicaciones, incluida la telefonía fija, la voz sobre protocolo de internet (VoIP)/telefonía de Internet, la telefonía móvil/inalámbrica y los servicios de internet/banda ancha. El objetivo es garantizar que todos los californianos tengan un acceso adecuado a los servicios de seguridad pública y de emergencia, a la salud pública, a los recursos educativos, así como a muchos otros beneficios que estos servicios proporcionan cuando se ofrecen de manera fiable.

Las normas de calidad de servicio de la CPUC para el servicio de telefonía fija están incluidas principalmente en la Orden General (GO, por sus siglas en inglés) 133D. La GO 133D incluye normas sobre los plazos y compromisos de instalación, la respuesta a las solicitudes de servicio de los clientes, los períodos fuera de servicio y el tiempo que tarda un representante del servicio en atender a un cliente que llama para reclamar. La GO 133D también exige a los proveedores de telefonía fija que presenten informes cada tres meses.

La CPUC pretende evaluar si las normas existentes satisfacen las necesidades actuales de los californianos, incluyendo si las normas deben ampliarse a otros servicios de comunicaciones, como la telefonía VoIP/internet telefónico, la telefonía móvil/inalámbrica y los servicios de internet/banda ancha. Como parte de este procedimiento, la CPUC considerará si debe revisar las normas existentes o ampliar las normas a otras tecnologías de servicios de comunicaciones, tales como VoIP/internet telefónico, la telefonía móvil/inalámbrica y los servicios de internet/banda ancha.

La fase 1 de este procedimiento se centrará en los servicios de telefonía fija, VoIP/internet telefónico, la telefonía móvil/inalámbrica. La CPUC solicita la opinión de los clientes que utilizan estos servicios. La información sobre los servicios de internet/banda ancha se solicitará más adelante en la fase 2.

¿A quién afecta?

Todos los californianos que tengan teléfono fijo, teléfono VoIP/internet telefónico, teléfono móvil/inalámbrico o servicios de Internet/banda ancha.

Calendario del procedimiento

Este procedimiento tiene dos fases:

En la **fase 1** se examina si los parámetros y normas de calidad de servicio existentes son eficaces o deben modificarse o sustituirse. Asimismo, en esta fase se examinará el marco de aplicación existente y los mecanismos de sanción. También se examinará la opción de ampliar las normas a los servicios de VoIP/internet telefónico y de telefonía móvil/inalámbrica.

La **fase 2** determinará qué métricas y normas específicas de calidad de servicio son aplicables, si corresponde, a los servicios de Internet/banda ancha.

Audiencias de participación pública

Las audiencias de participación pública (PPH, por sus siglas en inglés) proporcionan una oportunidad para que el público se comunique directamente con la CPUC en relación con su acceso a los servicios de comunicaciones esenciales y la calidad de su servicio, especialmente en las cuestiones planteadas en este procedimiento. A continuación se indican las fechas de dos próximas PPH:

18 de abril de 2023, de 2:00 p. m. a 4:30 p. m. (virtual)

<https://www.adminmonitor.com/ca/cpuc/hearing/20221206/>

18 de abril de 2023, 6:00 p. m. (virtual) <https://www.adminmonitor.com/ca/cpuc/hearing/20221208/>

3 de mayo de 2023, de 2:00 p. m. a 4:30 p. m. (virtual) <https://www.adminmonitor.com/ca/cpuc/>

3 de mayo de 2023, 6:00 p. m. (virtual) <https://www.adminmonitor.com/ca/cpuc/>

¿Cómo me puedo hacer escuchar?

La CPUC quiere saber si los miembros del público están satisfechos con la calidad de los servicios de comunicaciones que reciben. Puede tratar cualquier tema relacionado con su servicio, pero estamos especialmente interesados en saber si ha sufrido cortes de servicio en los últimos dos años, cuánto duraron y si los cortes son habituales. ¿Existen otros problemas no relacionados con la facturación que experimente con su servicio? ¿Nota diferencias en los servicios según el tipo de teléfono que utilice?

Otras formas de participar

Suscríbase para recibir los documentos del R.22-03-016 en: [suscribecpuc.cpuc.ca.gov/fpss/Default.aspx](https://www.cpuc.ca.gov/fpss/Default.aspx)

Envíe sus comentarios por vía electrónica a la CPUC mediante el botón "Agregar comentario público" en la pestaña "Comentario público" de la ficha del expediente R.22-03-016 en: apps.cpuc.ca.gov/c/R2203016. También puede consultar otros comentarios públicos relacionados con esta reglamentación. El público podrá enviar múltiples comentarios públicos a lo largo del proceso.

Póngase en contacto con el Asesor Público de la CPUC en:

- Teléfono: 1-866-849-8390 (llamada gratuita) o 1-415-703-2074
- TTY: 1-866-836-7258 (llamada gratuita) o 1-415-703-5282
- Correo: CPUC Public Advisor's Office, 505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102
- Correo electrónico: public.advisor@cpuc.ca.gov

Por favor, haga referencia a la reglamentación de la Orden General 133 (R.22-03-016) en cualquier comunicación que tenga con la CPUC en relación con este asunto.

Otros materiales de referencia y enlaces útiles

[Petición de la Oficina de Defensores públicos para que se modifique la reglamentación de la Orden General 133-D con el fin de establecer normas mínimas de calidad de servicio para todos los servicios de comunicaciones esenciales \(P.21-10-003\) 7 de octubre de 2021](#)

[Orden por la que se inicia el procedimiento de reglamentación para considerar las modificaciones de la Orden General 133 \(R.22-03-016\) 23 de marzo de 2022](#)

[Memorando de alcance y resolución del Comisionado asignado \(R.22-03-016\) 22 de julio de 2022](#)

[Sentencia del Juez de Derecho Administrativo en la que se fijan Audiencias de Participación Pública \(R.22-03-016\) 6 de febrero de 2023](#)

Oficina del Asesor Público

La Oficina del Asesor Público proporciona información para que el público se involucre en los procedimientos en www.cpuc.ca.gov/about-cpuc/divisions/news-and-public-information-office/public-advisors-office.

Para obtener más detalles sobre otras próximas PPH en la CPUC, consulte: www.cpuc.ca.gov/pph.