

COMPETENCIAS DE LOS ORGANISMOS REGULADORES DE TELECOMUNICACIONES EN MATERIA DE USUARIOS

A continuación se comparan las competencias en materia de “consumidores” de 22 reguladores europeos y de la FCC, el regulador de EEUU. La encuesta se realizó en 2007.

EUROPA

De los 22 organismos analizados:

- 16 tienen competencias relacionadas con servicios de información y asesoramiento a los consumidores
- 14 tienen competencias en materia de reclamación de usuarios.

De los países analizados, sólo una minoría de organismos reguladores carece de competencias en materia de consumidores, concretamente, **España**, Estonia, Francia y Suiza.

País	Información y asesoramiento a los consumidores	Reclamaciones de usuarios
España (CMT)	No	No
Alemania (BnetzA)	Sí	Sí
Austria (RTR)	Sí	Sí
Bélgica (BIPT)	No (son competencia de la Oficina de Mediación, que forma parte de la estructura de BIPT pero trabaja de forma autónoma)	No (son competencia de la Oficina de Mediación, que forma parte de la estructura de BIPT, pero trabaja de forma autónoma)
Bulgaria (CRC)	No (a pesar de que el regulador tiene competencias en cuanto a defensa del consumidor, no cuenta con un servicio activo de información al usuario como tal)	Sí
Chipre (OCECPR)	Sí	Sí
Dinamarca (NITA)	Sí (NITA evalúa y revisa la legislación relativa a consumidores, aunque existen otras autoridades públicas más implicadas en la defensa del consumidor)	Sí (Aunque parcialmente. La competencia en relación con las quejas de consumidores se ha trasladado a una institución privada)
Estonia (ENCB)	No	No
Francia (ARCEP)	No de manera exclusiva	No
Grecia (EETT)	Sí	Sí
Hungría (HIF)	Sí	No
Islandia (PTA)	Sí	Sí
Italia (AGCOM)	Sí	Sí
Letonia (PUC)	Sí Informa y tiene competencias en materia de defensa del consumidor en las áreas estipuladas, según la Ley de Comunicaciones Electrónicas	Sí En el caso de que no las solucione el proveedor de servicios, y si están fuera de las competencias del centro de Protección de los Derechos del Consumidor
Liechtenstein (AK)	Sí	Sí
Noruega (NPT)	Sí	No
Polonia (UKE)	Sí	Sí
Portugal (ANACOM)	Sí	Sí
R. Unido (OFCOM)	Sí	No (estas cuestiones corresponden a la agencia de disputas Otel)
Rep. Eslovaca (TO)	Sí	Sí
Rumania (ANRCTI)	Sí	Sí
Suiza (Bakom)	Sí	No

EEUU

La FCC informa y recibe quejas y denuncias. Además coordina las políticas de protección de consumidores en materia de telecomunicaciones.