

**PARA SU PUBLICACIÓN INMEDIATA
AVISO PARA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Contacto con los Medios de Comunicación:

Terrie Prosper, 415.703.1366, news@cpuc.ca.gov

Nº de Expediente: R.22-03-016

LA CPUC CELEBRARÁ FOROS PÚBLICOS SOBRE LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

SAN FRANCISCO, 7 de noviembre de 2022 - La Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, por sus siglas en inglés) celebrará foros públicos a distancia para que los clientes de varios proveedores de servicios telefónicos, de voz móvil y de Voz sobre el Protocolo de Internet (VoIP, por sus siglas en inglés) puedan ofrecer su opinión a la CPUC sobre la calidad de sus servicios de voz, como se indica a continuación:

CUANDO:

- 6 de diciembre de 2022 a las 6:00 p.m.
- 8 de diciembre de 2022 a la 1:00 p.m.

DÓNDE: Acceso remoto vía webcast o por teléfono para ambos foros públicos:

- Transmisión de vídeo en directo con subtítulos en Inglés o Español vía webcast:
www.adminmonitor.com/ca/cpuc
 - Los participantes que opten por asistir únicamente vía webcast tendrán acceso a audio y vídeo, pero no podrán hacer comentarios verbales. Si desea hacer un comentario durante la reunión, la información para llamar por teléfono está abajo.
 - Para subtítulos, después de pulsar en el nombre del taller, pulse en el botón verde debajo del vídeo para los subtítulos. A continuación, seleccione los subtítulos pulsando en el icono blanco situado junto a la palabra "en directo" en la parte inferior del vídeo.
 - Los foros también se grabarán y se archivarán para que puedan ser vistos más adelante.
- Teléfono en Español: 800-857-1917, código de acceso: 1767567#

- Los participantes dispondrán de audio en inglés y podrán hacer comentarios. (Para hacer un comentario, después de introducir el código de acceso, cuando se le indique, pulse *1, desactive el modo de silencio de su teléfono y grabe su nombre).
- El tiempo de espera depende del número de intervenciones en la espera de comentarios públicos. En períodos de gran volumen de llamadas, los tiempos de espera serán prolongados. La operadora le llamará cuando le llegue el turno de hablar.
- Teléfono en Español: 800-857-1917, código de acceso: 3799627#
 - Los participantes dispondrán de audio en español y podrán hacer comentarios. (Para hacer un comentario, después de introducir el código de acceso, cuando se le indique, pulse *1, desactive el modo de silencio de su teléfono y grabe su nombre).

Se anima a los clientes de una empresa que ofrece servicios de telefonía, VoIP, voz móvil y/o banda ancha a participar en uno de los foros públicos.

Estos foros públicos (también conocidos oficialmente como Audiencias de Participación Pública) no contarán con asistencia presencial. La ciudadanía puede ver los foros públicos a través de Internet o escuchar y hacer comentarios a través de una línea telefónica de acceso gratuito. Aquellos que deseen hacer comentarios públicos deben participar por teléfono.

También puede hacer oír su voz en este procedimiento, y leer los comentarios de otros, en nuestra sección de comentarios de la Tarjeta de Expediente en línea en apps.cpuc.ca.gov/c/R2203016.

QUÉ: Cada foro público a distancia se iniciará con un breve resumen del procedimiento, seguido de los comentarios públicos. Los comentarios del público se escucharán por teléfono.

ANTECEDENTES: En respuesta a una petición, la CPUC abrió este procedimiento para examinar los estándares de calidad de servicio para los servicios de telecomunicaciones,

incluyendo el teléfono fijo, el teléfono VoIP/Internet, el teléfono celular/inalámbrico, 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 éstos servicios aportan cuando se ofrecen de manera fiable.

Las normas de calidad de servicio de la CPUC para el servicio de telefonía fija están incluidas esencialmente 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 los estándares existentes satisfacen las necesidades actuales de los californianos, incluyendo si los estándares deben extenderse a otros servicios de telecomunicaciones, como la telefonía VoIP/Internet, la telefonía celular/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, 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, y 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.

La CPUC agradece la asistencia y los comentarios a distancia sobre este procedimiento en los foros públicos, ya que los comentarios públicos ayudarán a la CPUC a tomar una decisión fundamentada. Está previsto que el Juez de Derecho Administrativo asignado a este procedimiento emita una Propuesta de Decisión en el caso para que el Delegado de la CPUC la considere en el próximo año.

Si bien un quórum de Delegados y/o su personal puede asistir a los foros públicos a distancia, no se tomará ninguna medida oficial al respecto.

Si se necesitan adaptaciones especiales para asistir, como intérpretes de idiomas distintos del inglés o del lenguaje de señas, póngase en contacto con la Oficina del Asesor Público de la CPUC en public.advisor@cpuc.ca.gov o llamando gratuitamente al 866-849-8390 al menos tres días hábiles antes del foro público.

Puede obtener más información sobre los foros públicos, incluyendo una hoja informativa, en www.cpuc.ca.gov/pph.

La Resolución que establece los foros públicos está disponible en docs.cpuc.ca.gov/PublishedDocs/Efile/G000/M497/K247/497247816.PDF.

Los documentos relacionados con este procedimiento están disponibles en apps.cpuc.ca.gov/p/R2203016.

Para recibir actualizaciones electrónicas sobre los procedimientos de la CPUC, suscríbase al servicio de registro gratuito de la CPUC en subscribecpuc.cpuc.ca.gov.

La CPUC regula los servicios y las empresas de servicios públicos, protege a los consumidores, el medio ambiente y garantiza el acceso de los californianos a infraestructuras y servicios seguros y fiables. Para más información sobre la CPUC, visite www.cpuc.ca.gov.