

**CONSULTA TEMPRANA SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE LA ATENCIÓN DE LOS
RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE
TELECOMUNICACIONES**

**CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL
2023-2025**

CONSULTAS	JUSTIFICACIONES
I. PROBLEMÁTICA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS	
<p>1. ¿Considera que los plazos de atención y requisitos para la presentación de reportes, reclamos, recurso de apelación y queja, definidos en el Reglamento de Reclamos podrían estar afectando la oportunidad y efectividad del procedimiento de atención de reclamos?</p>	<p>Los plazos de atención y requisitos definidos en el Reglamento de Reclamos podrían estar afectando la oportunidad y efectividad del procedimiento de atención de reclamos, ya que la diversidad y complejidad de los plazos y requisitos generan confusión entre los usuarios, dificultando su comprensión y ejecución efectiva. Esto se evidencia en el estudio cualitativo de Consumer Truth (2023), donde los usuarios perciben los procedimientos como ineficientes y frustrantes.</p>
<p>2. Actualmente contamos con plazos de 3, 15 y 20 días hábiles para que las empresas operadoras resuelvan los reclamos. ¿Considera adecuado contar con plazos distintos en función a los tipos de materias reclamables o solo debería existir un único plazo?</p>	<p>Es adecuado contar con plazos distintos en función a los tipos de materias reclamables, ya que esto permite adaptar la respuesta según la complejidad del reclamo, garantizando una atención más precisa y eficiente. La evidencia del Reglamento de Reclamos muestra que temas simples, como la calidad del servicio, requieren respuestas rápidas, mientras que asuntos más complejos, como facturación, demandan mayor análisis.</p>
II. PROBLEMÁTICA SOBRE LA ALTA TASA DE APELACIONES DECLARADAS FUNDADAS	
<p>3. ¿Considera que la alta tasa de apelaciones declaradas fundadas en temas de fondo revela que en la primera instancia (empresas operadoras) no se estaría evaluando adecuadamente la pretensión de los usuarios? ¿Incluir una etapa de reconsideración al procedimiento de reclamos permitiría solucionar a la empresa</p>	<p>La alta tasa de apelaciones fundadas sugiere que las empresas operadoras no están evaluando adecuadamente las pretensiones de los usuarios en primera instancia. Incluir una etapa de reconsideración podría acelerar la solución de reclamos. Para incentivar una correcta resolución inicial, se podrían implementar penalidades por decisiones incorrectas y bonificaciones por resoluciones adecuadas, como</p>

<p>operadora en menor tiempo el reclamo del usuario? ¿Qué incentivos deberían definirse para que en la primera instancia (empresas operadoras) se resuelva los problemas de los usuarios?</p>	<p>evidencian los altos porcentajes de apelaciones fundadas en el servicio público móvil.</p>
<p>4. Teniendo en cuenta que los accesos virtuales a los expedientes de reclamos de los usuarios no son plenamente funcionales ¿Considera que se deberían realizar ajustes y/o precisiones en el Reglamento de Reclamos a fin de mejorar la trazabilidad de la información de los reclamos, apelaciones y quejas?</p>	<p>Sí, se deberían realizar ajustes en el Reglamento de Reclamos para mejorar la trazabilidad de la información. Una solución sería implementar un sistema de gestión digital integrado y estandarizado, que garantice accesos virtuales plenamente funcionales y en tiempo real a los expedientes de reclamos, apelaciones y quejas. Este sistema debe incluir alertas automáticas, registro de actividades y acceso seguro para todas las partes involucradas, asegurando la transparencia y el seguimiento efectivo de los procedimientos.</p>
<p>5. Teniendo en cuenta las actuales condiciones normativas ¿Considera que el Osiptel podría adoptar medidas que incentiven el compromiso voluntario de las empresas operadoras para mejorar la funcionalidad de los accesos virtuales? En caso sea así, señale qué medidas se podrían adoptar y si estas son sustitutas de las medidas regulatorias.</p>	<p>Sí, Osiptel podría adoptar medidas que incentiven el compromiso voluntario de las empresas operadoras para mejorar la funcionalidad de los accesos virtuales. Estas medidas podrían incluir la creación de un programa de certificación o reconocimiento para aquellas operadoras que implementen mejoras en sus sistemas de acceso virtual, así como beneficios fiscales o reducción de sanciones regulatorias. Estas medidas no deben ser sustitutas, sino complementarias a las medidas regulatorias, asegurando así una mejora continua y voluntaria en la calidad del servicio.</p>
<p>III. PROBLEMÁTICA SOBRE LA ALTA INCIDENCIA DE SUPUESTOS TRAMITADORES CON MALA FE PROCESAL</p>	
<p>6. Considerando que muchos usuarios se ven perjudicados con los supuestos de tramitadores de mala fe, ¿considera que se debería realizar una modificación normativa que permita abordar esta problemática? ¿Cuál sería la propuesta y por qué?</p>	<p>Sí, se debería realizar una modificación normativa para abordar la problemática de los tramitadores de mala fe. Mi propuesta es implementar un sistema de verificación obligatorio para identificar y validar la autenticidad de los reclamos presentados, incluyendo la obligación de registrar y autenticar la identidad del reclamante a través de medios digitales seguros. Esta medida reduciría la incidencia de tramitadores fraudulentos y protegería a los usuarios genuinos, asegurando que solo los reclamos legítimos sean procesados y evitando el abuso del sistema.</p>

<p>7.</p> <p>¿Considera que el Osiptel podría adoptar medidas no regulatorias que incentiven el compromiso voluntario de los agentes interesados para evitar la problemática de supuestos tramitadores de mala fe? En caso la respuesta sea afirmativa, indique si estas medidas son o no complementarias con las medidas regulatorias.</p>	<p>Sí, Osiptel podría adoptar medidas no regulatorias para incentivar el compromiso voluntario de los agentes interesados en evitar la problemática de tramitadores de mala fe. Estas medidas podrían incluir campañas de sensibilización y educación dirigidas a usuarios y empresas, así como el desarrollo de un código de conducta voluntario con beneficios reputacionales para las empresas que lo adopten. Estas medidas son complementarias a las medidas regulatorias, ya que promueven la cooperación voluntaria y refuerzan el cumplimiento normativo, creando un entorno más seguro y confiable para los usuarios.</p>
<p>IV. PROBLEMÁTICA SOBRE LA COMPLEJIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS, QUEJAS Y APELACIONES</p>	
<p>8.</p> <p>¿Considera que los usuarios todavía enfrentan limitaciones para presentar sus reclamos, apelaciones y quejas, por lo que se requiere simplificar la validación de la condición de abonado o usuario, así como los formularios de reclamo?</p>	<p>Sí, los usuarios todavía enfrentan limitaciones para presentar sus reclamos, apelaciones y quejas. Esto se evidencia en la percepción de los usuarios sobre la complejidad de los procedimientos y los requisitos excesivos para validar la condición de abonado o usuario, según los informes del Osiptel. Simplificar la validación y los formularios permitiría un acceso más fácil y equitativo al proceso de reclamos, reduciendo barreras burocráticas y mejorando la experiencia del usuario en la resolución de problemas.</p>
<p>9.</p> <p>Considerando la problemática expuesta sobre la posible complejidad del procedimiento de presentación de reclamos, apelaciones y quejas:</p> <p>¿Qué alternativas de solución propone a nivel normativo?</p> <p>Describa su propuesta y en qué manera podría aportar en resolver el problema.</p> <p>Entre los actuales canales que tienen los usuarios para presentar reclamos: ¿considera que el uso de plataformas o aplicativos informáticos, es de fácil acceso? En caso la respuesta sea afirmativa, ¿qué podría mejorarse?</p>	<p>Propuesta normativa: Proponemos una simplificación y estandarización del procedimiento de presentación de reclamos, apelaciones y quejas. Esto incluiría la reducción y unificación de los requisitos necesarios para validar la condición de abonado o usuario, y la simplificación de los formularios a través de un diseño más intuitivo y directo. Además, se podría implementar un proceso de pre-validación automática de datos para acelerar la tramitación y reducir errores comunes. Esta propuesta contribuiría a hacer el proceso más accesible, reduciría las barreras burocráticas y mejoraría la experiencia del usuario.</p> <p>Plataformas y aplicativos informáticos: Aunque las plataformas y aplicativos informáticos actuales ofrecen un acceso relativamente fácil para los usuarios más familiarizados con la</p>

	<p>tecnología, se podría mejorar su usabilidad para personas con menos habilidades digitales. Mejoras como interfaces más intuitivas, asistencia virtual en tiempo real y la simplificación del lenguaje utilizado podrían hacer estas herramientas más accesibles para todos los usuarios, asegurando que nadie quede excluido por falta de competencias digitales.</p>
<p>10. Entre los actuales canales que tienen los usuarios para presentar reclamos, ¿considera que el uso de plataformas o aplicativos informáticos es de fácil acceso? En caso la respuesta sea afirmativa, ¿qué podría mejorarse? Justifique su respuesta</p>	<p>Sí, el uso de plataformas o aplicativos informáticos para presentar reclamos es generalmente de fácil acceso para usuarios con competencias tecnológicas básicas. Sin embargo, existen áreas que podrían mejorarse para garantizar una accesibilidad más amplia y una experiencia de usuario más fluida:</p> <p>1.- Mejorar la Usabilidad y Simplicidad: Simplificar las interfaces de usuario para que sean más intuitivas, con un diseño claro y opciones de navegación fáciles de entender. Esto incluye reducir la cantidad de pasos necesarios para presentar un reclamo y utilizar un lenguaje más accesible para personas con diferentes niveles de alfabetización digital.</p> <p>2.- Soporte Multicanal: Integrar soporte en tiempo real a través de chatbots o asistencia virtual para guiar a los usuarios durante el proceso de presentación de reclamos. Esto ayudaría especialmente a aquellos que tienen menos experiencia con herramientas digitales.</p> <p>3.- Accesibilidad Inclusiva: Asegurar que las plataformas sean completamente accesibles para personas con discapacidades, implementando funciones como lectores de pantalla, opciones de alto contraste, y compatibilidad con tecnologías de asistencia.</p> <p>4.- Disponibilidad Offline y Multidispositivo: Permitir que los usuarios puedan iniciar o continuar el proceso de reclamos en diferentes dispositivos (móviles, tabletas, computadoras) y, cuando sea posible, ofrecer opciones offline que se sincronicen automáticamente cuando el usuario recupere la conectividad.</p>

	<p>Justificación: Aunque las plataformas informáticas son accesibles para muchos, estas mejoras garantizarían que una mayor diversidad de usuarios, incluyendo aquellos con menos habilidades tecnológicas o con necesidades especiales, puedan utilizar estos canales de manera efectiva. La experiencia del usuario y la accesibilidad son clave para mejorar la efectividad del proceso de reclamos y asegurar que todos los usuarios puedan ejercer sus derechos sin barreras</p>
<p>11. ¿Considera que, para disminuir los reclamos por incumplimiento de ofertas y promociones en los términos acordados, la empresa operadora de manera adicional al contrato de abonado, debe contar con la validación del abonado previo a la implementación y/o ejecución de la oferta o promoción, lo cual se valorará en el procedimiento de reclamo?</p> <p>¿Qué alternativas de validación o conformidad del usuario respecto de la oferta y/o promoción se requeriría por canal de atención (presencial, telefónico, página web, aplicativo móvil, entre otros) de la empresa operadora?</p>	<p>Sí, para disminuir los reclamos por incumplimiento de ofertas y promociones, es fundamental que la empresa operadora cuente con la validación explícita del abonado antes de implementar o ejecutar cualquier oferta o promoción. Esta validación debe ser considerada en el procedimiento de reclamo como evidencia clave.</p> <p>Alternativas de validación por canal de atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial: Firma digital o física del abonado en un documento que resuma claramente la oferta o promoción acordada. 2. Telefónico: Grabación de la confirmación del usuario, seguida de un envío automático de un resumen de la oferta por mensaje de texto o correo electrónico. 3. Página web y aplicativo móvil: Confirmación mediante un clic en un botón de aceptación, seguido de la recepción de un documento electrónico que detalle la oferta. 4. Correo electrónico: Envío de la oferta con un enlace de aceptación que el usuario debe activar para confirmar. <p>Estas alternativas presentadas asegurarían que el usuario esté plenamente informado y de acuerdo con los términos antes de la activación, reduciendo así la posibilidad de malentendidos y reclamos.</p>
<p>12. Considerando la complejidad del procedimiento de reclamos, principalmente desde la perspectiva del usuario, podría señalar qué medidas no regulatorias podría</p>	<p>Osiptel podría adoptar las siguientes medidas no regulatorias para mejorar la efectividad y oportunidad del proceso de atención de inconvenientes:</p>

<p>adoptar el Osiptel para impulsar el compromiso voluntario para mejorar la efectividad y oportunidad del proceso de atención de inconvenientes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programas de Capacitación y Sensibilización: Desarrollar talleres y campañas dirigidas a las empresas operadoras y usuarios para educar sobre la importancia de un proceso de reclamos eficiente y justo. Esto incentivaría a las empresas a comprometerse voluntariamente con la mejora continua de sus procesos. 2. Reconocimientos y Certificaciones: Introducir un programa de reconocimiento para aquellas empresas que demuestren un alto nivel de compromiso y efectividad en la atención de reclamos, como un "Sello de Calidad en Atención al Usuario." Esto motivaría a las empresas a mejorar sus prácticas sin la necesidad de imposición regulatoria. 3. Foros de Diálogo y Colaboración: Establecer espacios de diálogo entre Osiptel, empresas operadoras y representantes de usuarios para discutir problemas comunes y desarrollar soluciones colaborativas. Esta medida fomentaría un ambiente de cooperación y mejora continua. <p>Estas medidas no regulatorias pueden complementar las regulaciones existentes al promover una cultura de mejora voluntaria y proactiva en la atención al cliente, beneficiando tanto a las empresas como a los usuarios.</p>
<p>13. Considerando los problemas identificados en el procedimiento de atención de Quejas: ¿Cree que se deberían modificar los supuestos de presentación de quejas? ¿Cómo cree que se debería atender los supuestos de queja que en el documento de soporte se han encontrado como problemáticos?</p>	<p>Sí, es necesario modificar los supuestos de presentación de quejas para abordar los problemas identificados en el procedimiento de atención. Los supuestos problemáticos, como la suspensión del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo o la negativa a recibir pagos parciales, deberían ser atendidos con medidas más claras y justas.</p> <p>Propuesta: 1.- Suspensión del servicio por falta de pago durante el reclamo: Se debería establecer una normativa que prohíba la suspensión del servicio mientras exista un reclamo en curso, especialmente si está relacionado con la facturación. Esto aseguraría que los usuarios no sean</p>

	<p>penalizados por problemas que están siendo disputados.</p> <p>2.- Requerimiento de pago durante el reclamo: Las empresas operadoras deberían estar obligadas a permitir el pago parcial del monto no reclamado sin que esto afecte la continuidad del servicio. Este procedimiento debería estar claramente definido en la normativa para evitar confusiones y abusos.</p> <p>3.- Negativa a recibir el reclamo o a otorgar el código de queja: Debería ser obligatorio que las empresas proporcionen un código de queja o reclamo de manera inmediata, con sanciones claras si no cumplen con este requerimiento. Además, el proceso debería ser más transparente y accesible para el usuario.</p> <p>Estas modificaciones asegurarían un trato más equitativo y justo para los usuarios, reduciendo la frustración y aumentando la confianza en el sistema de reclamos y quejas. La evidencia de los altos índices de quejas y los problemas recurrentes en la atención de quejas justifica la necesidad de estos cambios</p>
V. PROBLEMÁTICA A LOS PRONUNCIAMIENTOS DE QUEJAS Y APELACIONES QUE NO GENERAN VALOR	
<p>14.</p> <p>¿Considera que el problema de pronunciamientos de quejas y apelaciones que no generan valor, expuesto en las secciones 5.2.7 y 5.2.9, debería ser abordado con medidas regulatorias?</p> <p>Por ejemplo, un pronunciamiento de queja que no genera valor se da cuando los usuarios presentan la queja por no aplicación del silencio administrativo positivo antes del plazo con el que cuenta la empresa operadora para emitir su pronunciamiento y notificarlo; ello, trae como consecuencia que la queja sea declarada improcedente por el TRASU. Es decir, en estos casos al haber sido presentada la queja antes de los plazos máximos establecidos en el artículo 34, el usuario no obtiene una solución al fondo del problema reclamado ni una respuesta favorable a la transgresión quejada, debiendo incluso volver a presentar una nueva queja una vez que hayan transcurrido los plazos máximos.</p>	<p>Sí, el problema de pronunciamientos de quejas y apelaciones que no generan valor debería ser abordado con medidas regulatorias. Estas medidas podrían incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clarificación de Plazos y Procedimientos: Modificar el reglamento para especificar claramente que las quejas por silencio administrativo solo pueden ser presentadas una vez vencidos los plazos máximos establecidos para la respuesta de la empresa operadora. Esta aclaración reduciría el número de quejas improcedentes y evitaría la frustración de los usuarios. 2. Sistema de Alertas y Notificaciones: Implementar un sistema de alertas que notifique automáticamente a los usuarios cuando los plazos máximos para la respuesta de la empresa operadora están próximos a vencerse, recordándoles que solo a partir de ese momento pueden presentar una queja

	<p>válida por silencio administrativo. Este sistema podría estar integrado en las plataformas digitales de las operadoras y del Osiptel.</p> <p>3. Revisión Automática de Procedimientos: Establecer un proceso de revisión automática para los pronunciamientos de quejas que hayan sido declaradas improcedentes, donde se reevalúe si el usuario fue debidamente informado de los plazos y procedimientos correctos antes de presentar la queja. Si se detecta que el usuario no recibió la información adecuada, se podría reactivar el proceso sin necesidad de presentar una nueva queja.</p> <p>Estas medidas regulatorias ayudarían a prevenir que los usuarios presenten quejas prematuras, asegurando que las quejas y apelaciones presentadas aborden realmente el fondo del problema y generen un valor tangible para los usuarios. Esto mejoraría la eficiencia del proceso y reduciría la carga administrativa tanto para las empresas operadoras como para el TRASU.</p>
--	--

VI. PROBLEMÁTICA SOBRE LA OPORTUNIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE EXPEDIENTES ABIERTOS POR CARGO

<p>15. ¿Cree que las quejas por no aplicación del silencio administrativo positivo elevadas por las empresas operadoras antes de los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos (total de 13 días hábiles) que vienen siendo declaradas improcedentes es un problema que requiere de cambios normativos?</p>	<p>Sí, las quejas por no aplicación del silencio administrativo positivo elevadas antes de los plazos establecidos y que son declaradas improcedentes constituyen un problema que requiere cambios normativos.</p> <p>Propuestas de medidas normativas:</p> <p>1.- Establecimiento de una Fase Previa de Verificación: Antes de que una queja por silencio administrativo positivo sea formalmente elevada, debería implementarse una fase de verificación automática que asegure que los plazos establecidos (13 días hábiles) han sido cumplidos. Esto evitaría que las quejas sean presentadas prematuramente.</p> <p>2.- Modificación del Reglamento para Clarificar Plazos: El Reglamento de Reclamos debería incluir una disposición específica que claramente indique que cualquier queja por silencio administrativo positivo presentada antes del cumplimiento de los plazos reglamentarios será automáticamente</p>
--	--

	<p>rechazada por el sistema. Esto debería ser comunicado al usuario de manera inmediata al intentar presentar la queja.</p> <p>3.- Sistema de Notificación Preventiva: Crear un sistema de notificación preventiva que informe al usuario y a la empresa operadora cuando estén próximos a vencer los plazos para la aplicación del silencio administrativo positivo. Esto permitiría a ambas partes estar informadas y evitar la presentación de quejas prematuras.</p> <p>Estas medidas normativas garantizarían que las quejas sean presentadas en el momento adecuado, reduciendo la improcedencia de estas y aumentando la eficiencia del proceso de reclamos.</p>
VII. PROBLEMÁTICA SOBRE NOTIFICACIONES	
<p>16. ¿Considera que el ejercicio abusivo del derecho de aquellos usuarios que buscan una resolución favorable indicando direcciones físicas incompletas, inexistentes o autorizan a ser notificados por correo electrónico consignando direcciones no válidas, debería ser objeto de modificación normativa?</p>	<p>Sí, el ejercicio abusivo del derecho de aquellos usuarios que proporcionan direcciones físicas incompletas, inexistentes o correos electrónicos no válidos debería ser objeto de modificación normativa para prevenir el abuso del sistema y garantizar la integridad del proceso de reclamos.</p> <p>Propuestas de medidas normativas:</p> <p>1.- Verificación Obligatoria de Contacto: Establecer un sistema de verificación obligatoria de las direcciones físicas y electrónicas proporcionadas por los usuarios. Esto podría incluir la validación automática de correos electrónicos mediante un enlace de confirmación y la verificación de direcciones físicas contra una base de datos oficial.</p> <p>2.- Penalidades por Información Falsa: Introducir sanciones para usuarios que de manera reiterada proporcionen información de contacto falsa o inexacta con el fin de manipular el proceso de reclamos. Estas sanciones podrían incluir la desestimación automática del reclamo y la imposición de multas administrativas.</p> <p>3.- Obligación de Actualización de Datos: Incluir en la normativa la obligación de los usuarios de mantener actualizados sus datos de contacto durante todo el proceso de reclamo. Si se detecta que los datos proporcionados no son válidos, se podría suspender temporalmente el proceso hasta que la información correcta sea proporcionada.</p>

	<p>Estas medidas ayudarían a asegurar que el proceso de reclamos se realice de manera justa y transparente, evitando que usuarios inescrupulosos manipulen el sistema a su favor y protegiendo los derechos tanto de las empresas operadoras como de los usuarios genuinos.</p>
VIII. PROBLEMÁTICA SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS (“CHECA TU CASO”)	
<p>17. ¿Considera que deben adoptarse medidas regulatorias adicionales para mejorar la efectividad del Sistema “Checa tu caso” respecto a las respuestas brindadas por las empresas operadoras y los plazos de atención?</p>	<p>Sí, deberían adoptarse medidas regulatorias adicionales para mejorar la efectividad del Sistema "Checa tu caso" en relación con las respuestas de las empresas operadoras y los plazos de atención.</p> <p>Justificación y Propuestas:</p> <p>1.- Establecimiento de Plazos Máximos de Respuesta: Se deberían definir plazos máximos estrictos para que las empresas operadoras respondan a los casos registrados en "Checa tu caso". Actualmente, la falta de plazos claros puede llevar a demoras innecesarias, afectando la confianza de los usuarios en el sistema.</p> <p>2.- Monitoreo y Sanciones: Implementar un sistema de monitoreo continuo que evalúe el cumplimiento de las empresas con los plazos y la calidad de las respuestas. Las empresas que no cumplan consistentemente con los plazos podrían enfrentarse a sanciones, como multas o penalidades administrativas.</p> <p>3.- Transparencia y Accesibilidad: Mejorar la transparencia del sistema proporcionando a los usuarios actualizaciones en tiempo real sobre el estado de su caso, incluyendo detalles sobre los plazos restantes y cualquier acción pendiente. Esto podría reducir la frustración del usuario y mejorar la percepción del sistema.</p> <p>Evidencia: Según los problemas documentados en los procedimientos actuales, como la demora en la asignación de códigos de reclamo y la falta de claridad en los tiempos de respuesta, estas medidas regulatorias son necesarias para garantizar que el sistema sea más eficiente y confiable</p>
<p>18.</p>	<p>Sí, el sistema "Checa tu caso" debería permitir el ingreso directo de problemas de los usuarios sin requerir un código de</p>

<p>Considera que el sistema “Checa tu caso” debe: ¿Permitir el ingreso directo de problemas de los usuarios sin requerir un código de atención previo de la empresa operadora?</p> <p>¿Establecer que las empresas operadoras que cuenten con menos de 500 mil abonados y presenten una cantidad de reclamos en aumento en los últimos años, se conecte con el referido sistema?</p>	<p>atención previo de la empresa operadora. Esta medida facilitaría el acceso de los usuarios al sistema, especialmente en casos donde la empresa operadora no proporciona el código de manera oportuna o se niega a hacerlo, lo que a menudo frustra a los usuarios y retrasa la resolución de sus problemas.</p> <p>Además, es fundamental establecer que las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados y que presenten un aumento en la cantidad de reclamos en los últimos años se conecten con el sistema "Checa tu caso". Esta medida garantizaría que todas las operadoras, independientemente de su tamaño, sean responsables y transparentes en la atención de los reclamos de sus usuarios. La conexión con el sistema permitiría un monitoreo más eficiente y aseguraría que los usuarios de estas operadoras tengan acceso al mismo nivel de atención y seguimiento que los usuarios de empresas más grandes.</p> <p>Justificación: La evidencia muestra que algunos usuarios enfrentan dificultades cuando dependen completamente de la operadora para iniciar un reclamo. Permitir el acceso directo al sistema sin un código previo empodera a los usuarios y asegura que sus problemas sean registrados y atendidos. Además, integrar a todas las operadoras, especialmente las más pequeñas que han mostrado un incremento en los reclamos, garantizaría una respuesta más equitativa y eficiente en todo el sector</p>
<p>19. Considerando la problemática expuesta sobre “Checa tu Caso” ¿Cree que para abordarlo sería recomendable evaluar aplicar nuevas medidas regulatorias?</p>	<p>Sí, es recomendable evaluar e implementar nuevas medidas regulatorias para abordar la problemática expuesta sobre "Checa tu Caso". Las medidas propuestas incluyen:</p> <p>1.- Establecimiento de Plazos Obligatorios: Implementar plazos obligatorios para que las empresas operadoras respondan a los casos ingresados en "Checa tu Caso". Esto reduciría las demoras y aseguraría que los usuarios reciban respuestas en un tiempo razonable.</p> <p>2.- Obligatoriedad de Conexión al Sistema para Todas las Operadoras:</p>

	<p>Exigir que todas las operadoras, independientemente de su tamaño, se conecten y participen activamente en el sistema "Checa tu Caso". Esto incluiría la obligación de actualizar el estado de los reclamos en tiempo real.</p> <p>3.- Auditoría y Supervisión Regulares: Introducir auditorías regulares del sistema y de las respuestas proporcionadas por las operadoras, con sanciones para aquellas que no cumplan con los estándares de calidad y tiempo de respuesta. Estas auditorías asegurarían que el sistema funcione de manera transparente y efectiva.</p> <p>4.- Simplificación del Proceso para los Usuarios: Modificar las regulaciones para permitir a los usuarios ingresar problemas directamente en el sistema sin necesidad de un código previo de la empresa operadora. Esto facilitaría el acceso y reduciría las barreras para los usuarios, asegurando que sus problemas sean atendidos de manera oportuna.</p> <p>Justificación: Estas medidas regulatorias abordarían las deficiencias actuales del sistema, como las demoras en las respuestas y la falta de accesibilidad para los usuarios, mejorando así la efectividad y confiabilidad de "Checa tu Caso". La implementación de estas medidas contribuiría a una mayor transparencia y a una resolución más ágil de los problemas de los usuarios</p>
<p>IX. OTROS</p>	
<p>20. Considerando el marco normativo vigente, indique qué otros problemas existen en el proceso de atención de inconvenientes y/o reclamos de los usuarios.</p>	<p>Además de los problemas ya discutidos, existen otros desafíos significativos en el proceso de atención de inconvenientes y/o reclamos de los usuarios dentro del marco normativo vigente:</p> <p>1.- Falta de Estandarización en la Resolución de Reclamos: Existen variaciones en la calidad y consistencia de las respuestas de las empresas operadoras a los reclamos de los usuarios. Algunos usuarios experimentan resoluciones rápidas y efectivas, mientras que otros enfrentan demoras o decisiones injustas. Esta falta de estandarización genera desigualdad en la atención, lo cual es evidente en los altos índices de apelaciones fundadas, lo que</p>

sugiere que muchas decisiones en primera instancia son incorrectas

2.- Complejidad Burocrática: El proceso de reclamos, apelaciones y quejas puede ser burocráticamente complejo para los usuarios, especialmente aquellos con menos habilidades tecnológicas o conocimiento del sistema. La evidencia sugiere que muchos usuarios encuentran los procedimientos confusos y difíciles de seguir, lo que puede desincentivar la presentación de reclamos o llevar a errores en el proceso, como la presentación de quejas prematuras

3.- Baja Tasa de Soluciones Anticipadas: La aplicación de Soluciones Anticipadas de Reclamos (SAR) es limitada. Muchas empresas no resuelven los problemas de los usuarios de manera proactiva, lo que podría evitar que estos presenten reclamos formales. La baja adopción de SAR indica que las empresas operadoras no están suficientemente incentivadas para resolver los problemas antes de que se conviertan en reclamos oficiales

4.- Desconocimiento y Accesibilidad del Usuario: Muchos usuarios desconocen sus derechos o los procedimientos adecuados para presentar un reclamo, lo que puede llevar a la inacción o a la presentación incorrecta de reclamos. A pesar de los esfuerzos regulatorios, este problema persiste, y el desconocimiento a menudo resulta en la desestimación de reclamos o en la falta de apelación cuando es necesario

5.- Falta de Herramientas de Monitoreo para Usuarios: Los usuarios a menudo carecen de herramientas adecuadas para monitorear el estado de sus reclamos en tiempo real, lo que genera incertidumbre y frustración. La falta de transparencia en el seguimiento de los reclamos contribuye a la percepción de ineficiencia del sistema

Estos problemas indican que, aunque existen marcos normativos para la atención de reclamos, todavía hay áreas críticas que requieren mejoras para

	<p>garantizar que los usuarios reciban un servicio justo, eficiente y accesible.</p>
<p>21. Desde su perspectiva, qué otras medidas regulatorias o no regulatorias se podrían evaluar.</p>	<p>Para mejorar el proceso de atención de reclamos e inconvenientes de los usuarios, se pueden considerar las siguientes medidas regulatorias y no regulatorias:</p> <p>Medidas Regulatorias:</p> <p>1.- Establecimiento de Indicadores de Desempeño Obligatorios (KPI): Implementar indicadores de desempeño obligatorios para las empresas operadoras, que evalúen la eficiencia y calidad en la resolución de reclamos. Estos indicadores deberían incluir el tiempo de resolución, la tasa de apelaciones fundadas y la satisfacción del usuario. Las empresas que no cumplan con los estándares mínimos podrían enfrentar sanciones. La implementación de KPI obligatorios ayudaría a estandarizar la calidad del servicio y a reducir las discrepancias en la atención</p> <p>2.- Obligación de Soluciones Anticipadas (SAR): Regular el uso de Soluciones Anticipadas de Reclamos (SAR) como una práctica estándar para todas las empresas operadoras. Esto podría reducir la cantidad de reclamos formales al incentivar a las empresas a resolver los problemas antes de que se conviertan en conflictos oficiales. La evidencia muestra que las SAR no se están utilizando ampliamente, lo que indica una oportunidad de mejora</p> <p>3.- Normativa sobre Transparencia y Accesibilidad: Reforzar la normativa sobre transparencia, obligando a las empresas a proporcionar a los usuarios acceso en tiempo real al estado de sus reclamos, con información detallada sobre cada etapa del proceso. Esta medida aumentaría la confianza de los usuarios en el sistema y reduciría la frustración causada por la falta de información</p> <p>Medidas No Regulatorias:</p> <p>1.- Campañas de Educación y Sensibilización: Implementar campañas de educación masiva para los usuarios, que incluyan guías claras sobre cómo presentar reclamos, conocer sus derechos, y seguir los procedimientos adecuados. Esto podría ser acompañado</p>

de talleres en línea y presenciales, especialmente dirigidos a usuarios con menor acceso a la tecnología o conocimientos limitados sobre el sistema. La falta de conocimiento es una barrera significativa que podría abordarse de esta manera

2.- Premios y Reconocimientos para Buenas Prácticas: Establecer un sistema de premios y reconocimientos para las empresas operadoras que demuestren un alto compromiso con la calidad en la atención de reclamos. Este tipo de incentivos no regulatorios podría motivar a las empresas a mejorar sus procesos de manera proactiva, sin necesidad de sanciones

3.- Plataformas de Mediación Voluntaria: Crear plataformas de mediación voluntaria donde los usuarios puedan resolver sus problemas directamente con las operadoras antes de iniciar un reclamo formal. Este enfoque colaborativo podría reducir la carga del sistema formal de reclamos y fomentar una cultura de resolución rápida y amigable de conflictos.

Sustento:

Estas medidas se basan en la necesidad de aumentar la eficiencia, transparencia y accesibilidad del sistema de reclamos, tal como se ha identificado en la evidencia de problemas persistentes en el sistema actual

La combinación de enfoques regulatorios y no regulatorios permite una respuesta más holística, abordando tanto las deficiencias estructurales como las necesidades de los usuarios.