

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

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES O PERSONA NATURAL: **YADIR ABEL MUJICA MALDONADO**

| 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>Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.</p> <p>Sí, plazos muy cortos podrían estar rebasando la posibilidad de respuesta de las empresas operadoras. En dicho escenario proliferan las respuestas inmotivadas o simplemente los casos sin respuesta lo que conduce a recurrir a la queja por SAP.</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>Considero que debería haber máximo dos plazos (el más corto para los casos simples y el otro para los más complejos) Una propuesta sería de 05 y 15 días hábiles.</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 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>Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.</p> <p>La tasa de apelaciones que resuelve el TRASU a favor del usuario está, en realidad, dentro del promedio de otros servicios públicos (telecomunicaciones, electricidad).</p> <p>El problema está en el alto porcentaje de reclamos declarados infundados por las operadoras (ojo en muchas ocasiones colocan el término “improcedente” cuando lo correcto es “infundado”). Ahora, considero que no se evalúan correctamente los reclamos porque la adecuación a las materias reclamables es innecesariamente compleja y</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>porque al ser juez y parte las empresas carecen de los incentivos necesarios para emitir una decisión imparcial y conforme a derecho. Una posible solución es recurrir de manera más intensa a la técnica del precedente administrativo y establecer como causal de infracción administrativa pasible de multa la inobservancia de un precedente y, adicionalmente, la ausencia de motivación.</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>Precise una explicación y/o las características de su alternativa de solución.</p> <p>No es frecuente que el usuario acceda al expediente de su reclamo. Si la disponibilidad del expediente es una regulación costosa para las empresas y, además, que no utilizan los usuarios debería pensarse en una opción regulatoria más simple como la opción de aquel usuario realmente interesado en tal información de solicitar acceso al expediente virtual de manera fácil y con un plazo de atención muy corto, sancionando su incumplimiento.</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>Precise cuáles serían estas medidas.</p> <p>Haber, si hay la posibilidad de hacer un reclamo virtual pero el link de acceso no es fácilmente accesible ahí hay una fricción o una barrera de acceso que no debe ser tal. Los accesos para generar reportes, reclamos, apelaciones deben estar ubicados en la primera página e incluso con un distintivo especial tal como el libro de reclamaciones. En lo que atañe al expediente virtual, por muy loable que sea exigir que se encuentre a disposición del usuario, su uso es tan escaso que podrían pensarse otras opciones.</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>Indique y sustente las características de su propuesta.</p> <p>El informe del OSIPTEL habla de “presuntos tramitadores” entonces, como primer punto no está acreditada dicha condición. Luego ¿a qué se refiere con tramitadores? Gente que se convierte en representante en virtud de un poder, gente que se hace pasar por usuario</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>del servicio o gente que ayuda en las gestiones del reclamo a cambio de una contraprestación?. No está claro y valdría la pena delimitarla correctamente.</p> <p>Con todo debe señalar que la existencia de “tramitadores” no es un problema que me conste de manera directa. Ahora bien, si existen estos “intermediarios” eso es un claro indicio que el reclamo (por tiempo en las colas, por complejidad del formulario, etc.) no es tan sencillo y debe simplificarse.</p> <p>Lo que sí tengo bastante claro es que muchos usuarios (miles o millones) se han visto perjudicados no por la existencia de esos “tramitadores” sino por las horribles soluciones que se le ocurren al OSIPTEL para remediarlas. Lo que ha hecho el regulador al imponer filtros (léase validación) para el ingreso de reclamos y apelaciones es “matar una mosca con una bazuca”.</p> |
| <p>7. ¿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>Precise cuáles serían estas medidas.</p> <p>En el derecho la buena fe se presume y la mala fe se prueba. Si las empresas operadoras pueden probar que hay personas que incurren en prácticas deshonestas que inicie las acciones que estime pertinentes contra los directos y puntuales responsables. Pero ni los operadores ni el regulador deben imponer restricciones al reclamo y la apelación.</p> |
| <p>IV. PROBLEMÁTICA SOBRE LA COMPLEJIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS, QUEJAS Y APELACIONES</p> | |
| <p>8. ¿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>Sustente su respuesta con evidencias.</p> <p>Señores, la “validación” es ilegal por la sencilla razón de que según el artículo 64 literal h) de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor (que el OSIPTEL parece desconocer) consagra que se “presume la condición de usuario” y, en el derecho, cuando una situación está sujeta a una presunción no requiere prueba a favor.</p> <p>El precepto legal señala lo siguiente: “h. Principio de presunción de veracidad: Se presume que, en la interposición de sus</p> |

| | |
|---|---|
| | reclamaciones, los usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición de usuario del servicio, sin perjuicio de las verificaciones posteriores pertinentes”. |
| <p>9. Considerando la problemática expuesta sobre la posible complejidad del procedimiento de presentación de reclamos, apelaciones y quejas: ¿Qué alternativas de solución propone a nivel normativo? Describe 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>Justifique su respuesta.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Eliminar cualquier validación del usuario. 2) Contemplar sólo dos plazos de respuesta, no tres. 3) Reducir el número de materias reclamables agrupándolas de manera más sencilla, por ejemplo, Facturación y cobro en una sola. 3) Obligar a las empresas a tener links de acceso directo en un lugar visible de su página principal para reclamos, apelaciones y quejas. 4) Obligar a las empresas a tener números telefónicos específicos para reclamos, quejas y apelaciones. 5) Incumplimiento de precedentes y ausencia de motivación en reclamos infundados como causal de sanción administrativa pasible de multa. |
| <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>Todo contrato puede incluir un acápite de las ofertas o promociones aplicables. Luego, el tema se resuelve por carga de la prueba, así si la empresa no acredita el cumplimiento de la oferta o promoción se declara a favor del usuario.</p> |
| <p>12. Considerando la complejidad del procedimiento de reclamos, principalmente desde la perspectiva del usuario, podría señalar qué medidas no regulatorias podría adoptar el Osiptel para impulsar el compromiso voluntario para mejorar la</p> | <p>Nudges</p> |

| | |
|---|---|
| <p>efectividad y oportunidad del proceso de atención de inconvenientes.</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>Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.</p> |
| <p>V. PROBLEMÁTICA A LOS PRONUNCIAMIENTOS DE QUEJAS Y APELACIONES QUE NO GENERAN VALOR</p> | |
| <p>14. ¿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? 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>Precise cuáles serían esas medidas. No, pero sí me parece que pueden establecerse medidas no regulatorias como la propuesta en el acápite siguiente.</p> |
| <p>VI. PROBLEMÁTICA SOBRE LA OPORTUNIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE EXPEDIENTES ABIERTOS POR CARGO</p> | |
| <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>Precise cuáles serían esas medidas. No, quizás una medida no regulatoria sería que al ingresar los datos de la queja (lo que lógicamente incluye consignar fecha de presentación del reclamo) se genere una alerta o aviso al usuario que le indique que todavía no ha vencido el plazo máximo de</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>respuesta lo que eventualmente podría generar una improcedencia ¿desea continuar con el trámite? Si el usuario decide proseguir ni modo, pero en varios casos desistirá.</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>Precise cuáles serían esas medidas.</p> <p>La LPAG tiene un régimen de notificaciones bastante completo. Pero si el reclamante consigna un e-mail falso o inexistente se debe notificar al domicilio físico del usuario. Si el domicilio físico consignado no existe, se notifica al domicilio del abonado que conste en el contrato. Si falla todo lo anterior se notifica por edicto.</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>Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.</p> |
| <p>18. 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? ¿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>Justifique su respuesta.</p> |
| <p>19. Considerando la problemática expuesta sobre “Checa tu Caso” ¿Cree que para abordarlo sería recomendable evaluar aplicar nuevas medidas regulatorias?</p> | <p>Precise cuáles serían esas medidas.</p> |
| IX. OTROS | |
| <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>Procure sustentar con evidencias.</p> <p>1) Ausencia de regulación sobre medidas cautelares. 2) Una lista numerus clausus de materias reclamables que no es lo más conveniente</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>porque hay situaciones relacionadas con el servicio (ejm. no ejecutar bloqueo y baja del servicio por pérdida de equipo) que, por este defecto, se declara improcedente cuando debería ser de competencia del TRASU.</p> <p>3) Un formulario de apelación que redunde en los datos solicitados al reclamante</p> <p>4) Ausencia de un procedimiento especial de tutela colectiva (intereses colectivos y difusos).</p> <p>5) Falta de una regla general de carga de la prueba más completa y precisa.</p> <p>6) La ausencia de la enumeración de las medidas correctivas que puede dictar el TRASU en el marco de un procedimiento de reclamo.</p> |
| <p>21. Desde su perspectiva, qué otras medidas regulatorias o no regulatorias se podrían evaluar.</p> | |