

**CONSULTA PÚBLICA: PROBLEMÁTICA DE LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

Mediante el presente, tenemos a bien trasladar nuestras respuestas a las veintiún (21) preguntas incluidas en el Documento Soporte N° 001-2024/DAPU:

| <b>PREGUNTAS</b>  | <b>RESPUESTA</b>   |
|---|--|
| <b>I. Problemática sobre el cumplimiento de plazos</b>  |  |
| <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? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.</p> | <p>Al respecto, consideramos que los requisitos de presentación de los reportes, reclamos, recurso de apelación y queja no representarían una afectación negativa para la efectividad del procedimiento iniciado. Por el contrario, consideramos que resulta adecuado que los usuarios definan el inconveniente objeto del procedimiento, sustentando sus afirmaciones con evidencias (fotografías, capturas de pantalla, grabaciones u otros). En tanto, permite que las empresas operadoras y el OSIPTEL emitan resoluciones motivadas en medios probatorios y no en alegaciones aportadas carentes de evidencia.</p> <p>Agregamos que, a nuestro criterio, los modelos de formularios de reclamo, recurso de apelación y quejas permiten que el usuario proporcione información y evidencia relevante del inconveniente objeto de procedimiento. De ese modo, se incentiva que un comportamiento diligente antes y durante la tramitación del procedimiento iniciado.</p> <p>Respecto a la afectación de la oportunidad de atención de los procedimientos debido a los plazos de atención, consideramos que el artículo 34 del TUO del Reglamento de Reclamos contempla una herramienta que protege al usuario ante el retraso en la emisión o notificación de la resolución de primera instancia. Esta buscaría un pronunciamiento favorable al usuario, en tanto las empresas operadoras debemos acoger la pretensión planteada en el procedimiento. Eliminado así, la posibilidad de que el usuario no reciba ningún pronunciamiento de la empresa operadora. Por lo que, no consideramos que los plazos de atención definidos en el TUO del Reglamento de Reclamos afecten la efectividad del procedimiento.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes señalado, advertimos que existiría una situación que afectaría negativamente la efectividad en la atención de los procedimientos. Esta consistiría en el lenguaje técnico utilizado en las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y el</p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>TRASU; en tanto consideramos que la información no es entendida por los usuarios.</p> <p>Consideramos que esta situación tendría especial relevancia y podría provocar una percepción negativa de los usuarios, quienes esperarían recibir un pronunciamiento que contenga un lenguaje sencillo y práctico que les permita entender el resultado del procedimiento iniciado; esto es, principalmente, si su pretensión fue acogida o no.</p> <p>No obstante a ello, consideramos que esta situación no habría sido evaluada detenidamente por vuestra entidad. En tanto, el resultado de la evaluación de la motivación de las resoluciones es negativo cuando, por ejemplo, omitimos citar el artículo aplicable. Sin embargo, nos preguntamos ¿dicha observación resultaría relevante para el usuario que presentó un reclamo? ¿El usuario comprendería completamente la cita del artículo incorporado? ¿Sería posible obtener un resultado similar al incorporar una breve explicación del artículo al que se hace referencia?</p> <p>Dicho esto, invocamos respetuosamente a vuestra entidad a evaluar si las exigencias y/o formalidades de las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y el TRASU son comprendidas íntegramente por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones y; de no ser así, nos permitimos recomendar que se flexibilice el contenido de las resoluciones, manteniéndose la información relevante e indispensable que debería ser comprendida por los usuarios.</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>Al respecto, consideramos adecuado que el otorgamiento de plazos diferenciados para la resolución de reclamos obedezca a la complejidad de la materia objeto del reclamo.</p> <p>Un tratamiento uniforme podría resultar inadecuado, dado que aquellas materias reclamadas sujetas a plazos de resolución de tres (3), quince (15) y veinte (20) días hábiles requieren niveles distintos de análisis o intervención. En este sentido, coincidimos con el planteamiento actual del TUO del Reglamento de Reclamos que establece plazos de resolución más cortos para aquellas materias reclamables de menor complejidad, y plazos más amplios para aquellas materias que demanden una revisión más exhaustiva. Esta diferenciación no solo permitiría una gestión más eficiente de los reclamos, sino que también garantiza una atención más adecuada para los usuarios.</p>  |

## II. Problemática sobre la alta tasa de apelaciones declaradas fundadas

1. ¿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? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.

Al respecto, nos gustaría referirnos a la primera conclusión obtenida por el Estudio Cualitativo para analizar la propuesta cognitiva y emocional de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en la presentación de un reclamo o queja, elaborado por la consultora Consumer Truth (en adelante, el Estudio Cualitativo) y que es citado por el Documento Soporte; que consistiría en la complejidad del procedimiento de reclamos percibida por los usuarios. Es decir, los usuarios no comprenderían íntegramente el procedimiento que deberían seguir para obtener un pronunciamiento de la empresa operadora o del TRASU y demandarían mayor eficiencia.

Aunado a ello, el Documento Soporte señala que los usuarios desconocerían del procedimiento, citamos:

*“Ciertamente, de los casos declarados como infundados solo una pequeña parte apela, por lo que se podría asumir que hay una menor tasa de falla de la primera instancia. Sin embargo, **se debe considerar que la mayoría de los usuarios desconocen el procedimiento o (...)**”*

En este entendido, consideramos que incluir una etapa de reconsideración resultaría contrario y alejado a la simplificación del procedimiento de reclamos. Especialmente, debido al trámite que debería otorgarse a dicho recurso; para este efecto, nos hemos permitido detectar algunos posibles inconvenientes de implementarse esta etapa:

- 1. Superposición de Procesos:** La incorporación de una etapa adicional podría generar una superposición innecesaria de procedimientos ya establecidos, incrementando la carga administrativa tanto para los usuarios como para las empresas operadoras, sin necesariamente contribuir a una mejora significativa en la resolución de los reclamos.
- 2. Prolongación en la Resolución:** La adición de una etapa de reconsideración podría extender considerablemente los plazos de resolución de los reclamos, afectando la celeridad y eficiencia del procedimiento. Situación que derivaría en un retraso injustificado en la atención de los reclamos presentados por los usuarios.

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>3. Confusión para los Usuarios:</b> Incorporar una fase adicional en el proceso podría causar confusión entre los usuarios, quienes podrían no comprender con claridad las diferencias entre cada etapa del procedimiento. Esto podría conllevar un aumento en la insatisfacción del usuario, contraviniendo el objetivo de ofrecer un proceso accesible y claro.</p> <p>En virtud de lo expuesto, consideramos que la inclusión de la etapa de reconsideración no solo sería innecesaria, sino también contraproducente, comprometiendo la agilidad y eficacia que se busca en la atención de los reclamos.</p> <p>Cabe resaltar que, el numeral 5.2.2 del Documento Soporte no precisa posibles alternativas de solución a la problemática analizada. Por lo que, nos permitimos presumir que no se ha analizado si la inclusión de la etapa de reconsideración resultaría una alternativa idónea para el objetivo definido; esto es, la reducción de la tasa de apelaciones declaradas fundadas.</p> |
| <p>2. 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? Precise una explicación y/o las características de su alternativa de solución.</p> | <p>Respecto a la problemática objeto de consulta, advertimos que el Documento Soporte no ha desarrollado los presuntos problemas de funcionalidad de los accesos virtuales a los expedientes que habrían sido detectados. Siendo así, resultaría imposible otorgar propuestas y/o recomendaciones que podrían ser adoptadas.</p> <p>Nos gustaría enfatizar que, la plataforma de acceso al expediente virtual de BITEL contiene una Guía de Usuario que explica las funciones y ubicación de la información publicada. La misma que se encuentra en la página principal de plataforma.</p> <p>En atención a lo antes señalado, nos permitimos sugerir que analicen y nos trasladen los resultados obtenidos sobre la funcionalidad parcial de la plataforma de acceso al expediente virtual; en tanto, quizás no se requiera una nueva configuración, sino mayor difusión sobre el modo de uso de cada plataforma.</p>  |
| <p>3. 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</p>  | <p>En nuestro caso, consideramos que no sería necesario aplicarse medidas adicionales a las establecidas en el TUO del Reglamento de Reclamos.</p> <p>Sin perjuicio de ello, reiteramos lo señalado en el primer párrafo de la respuesta a la pregunta anterior; es decir, que el Documento Soporte no habría</p>   |

|   |  |
|---|--|
| <p>virtuales? En caso sea así, señale qué medidas se podrían adoptar y si estas son sustitutas de las medidas regulatorias. Precise cuáles serían estas medidas.</p>  | <p>desarrollado los presuntos problemas de funcionalidad de los accesos al expediente virtual.</p>   |
| <p align="center"><b>III. Problemática sobre la alta incidencia de supuestos tramitadores con mala fe procesal</b></p>  |  |
| <p>1. 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? Indique y sustente las características de su propuesta.</p>   | <p>Al respecto, nos remitimos a las propuestas planteadas en nuestra carta 1494-2023/GL.DR de fecha 19 de diciembre de 2023, registrada en la Mesa de Partes Virtual con código 65406-2023/MPV. La misma que adjuntamos en calidad de Anexo a la presente.</p>   |
| <p>2. ¿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 y, precise cuáles serían estas medidas.</p> | <p>Consideramos que vuestra entidad podría adoptar las siguientes medidas complementarias a las comentadas en el Anexo de esta comunicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Educación y Sensibilización de los Usuarios:</b> Desarrollar campañas de información y sensibilización dirigidas a los usuarios sobre los riesgos de recurrir a tramitadores. Estas campañas deben enfatizar la importancia de realizar los reclamos de manera directa, utilizando los canales oficiales habilitados por las empresas operadoras o través de la plataforma Checa tu Caso, y advertir sobre las posibles consecuencias de permitir que terceros gestionen sus reclamos sin una adecuada supervisión; entre ellos, el tratamiento inadecuado de sus datos personales que podría ser utilizado fraudulentamente.</li> <li><b>2. Difusión de los Canales de Atención:</b> Difundir los canales de atención al usuario implementados por las empresas operadoras y el OSIPTEL, para que los usuarios se sientan cómodos y seguros al gestionar directamente sus reclamos. Esto podría incluir guías interactivas del proceso de presentación de reclamos en canales digitales o que no sean asistidos por un agente humano.</li> <li><b>3. Sensibilización y educación para tramitadores:</b> Sensibilizar a los tramitadores sobre el impacto negativo de sus acciones en los usuarios y en el procedimiento de reclamos, a fin de promover un comportamiento más ético. Esto podría incluir la explicación de las posibles consecuencias legales y sanciones que podrían enfrentar.</li> <li><b>4. Monitoreo y Análisis de Reclamos:</b> Implementar un sistema de monitoreo continuo de los</li> </ol> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>reclamos presentados, con el fin de identificar patrones o indicios de mala fe y actuar oportunamente en casos de mala fe.</p> <p>Cabe precisar que, vuestra entidad dispone de información suficiente a fin de identificar este tipo de conductas indebidas; por lo que, podría recomendar que las empresas operadoras adoptemos medidas adicionales a fin de evitar el incremento desmedido de los procedimientos de reclamos, apelaciones o quejas.</p> |
|--|---|

**IV. Problemática sobre la complejidad del procedimiento de reclamos, quejas y apelaciones**

|   |   |
|---|---|
| <p>1. ¿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? Sustente su respuesta con evidencias.</p> | <p>En relación con la pregunta planteada, consideramos que la presentación de reclamos, apelaciones o quejas no estaría siendo restringida, ya que la validación de la condición de abonado o usuario permite la plena identificación del reclamante, apelante o quejoso. Esta verificación no solo actúa como una medida de seguridad frente a posibles conductas fraudulentas, sino que también garantiza que los procedimientos sean iniciados por personas debidamente legitimadas, asegurando la exposición adecuada de datos sensibles que podrían encontrarse en los medios probatorios a ser actuados en dichos procedimientos. Tales como: detalle de consumo, copias de documentos de identidad, histórico de cambios de titularidad, entre otros.</p> <p>Resaltamos que, relajar el proceso de validación de la condición de abonado o usuario podría incrementar significativamente la presencia de presuntos tramitadores; quienes podrían presentar reclamos, apelaciones y quejas sin que exista ninguna validación. Por el contrario, cualquier persona que no cuente con información personal del abonado y/o usuario podría presentar uno de los procedimientos, sin obtener autorización de estos.</p> |
| <p>2. 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? Describa su propuesta y en qué manera podría aportar en resolver el problema.</p>   | <p>-</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>3. 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>Sobre este punto, consideramos que la presentación de reclamos, recursos y quejas en nuestra página web y aplicativo móvil resultan de fácil acceso, en tanto la opción se encuentra en la página o menú principal, según corresponda. No obstante, apreciamos que se podrían implementar algunas mejoras para garantizar una experiencia más inclusiva y eficiente.</p> <p>En primer lugar, sería beneficioso simplificar aún más la interfaz de usuario para hacerla más intuitiva, especialmente para personas con menos familiaridad con la tecnología e incorporar tutoriales interactivos o guías del paso a paso dentro de la plataforma a fin de facilitar la comprensión del proceso de presentación de reclamos.</p> <p>En segundo lugar, se podría optimizar la accesibilidad para personas con discapacidades, asegurando que las plataformas sean compatibles con tecnologías de asistencia, como lectores de pantalla, y que cuenten con opciones de accesibilidad, como ajustes de contraste y tamaño de texto.</p>  |
| <p>4. ¿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? ¿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>Consideramos que el proceso de contratación de servicios móviles es bastante complejo y confuso para los usuarios. Tal es así que, pese a que los Contratos Tipo han sido diseñados por vuestra entidad, los usuarios no los comprenden, los notan confusos y no son leídos detenidamente; según las conclusiones obtenidas en el Estudio Cualitativo.</p> <p>En este sentido, resultaría necesario que adopten medidas que simplifique el contenido de los contratos, garantizando que la información sea accesible y comprensible para el usuario promedio. La propuesta actual, en su forma, parecería que carece de una estructura coherente que permita a los usuarios entender fácilmente las características y condiciones del servicio contratado.</p> <p>Dicho esto, recomendamos una revisión exhaustiva de los contratos, con el objetivo de lograr una mayor claridad en la redacción y en la presentación de la información. Esto podría implicar la utilización de lenguaje más sencillo, así como la reorganización de los apartados de los contratos para que sigan un orden lógico y fácil de seguir. Solo a través de una comunicación clara y eficiente se podría asegurar que los usuarios tomen decisiones informadas y conscientes respecto a la contratación de servicios móviles.</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Finalmente, es fundamental que se refuercen las acciones de sensibilización y educación dirigidas a los usuarios, de modo que estos puedan revisar los contratos que suscriben con cada empresa operadora.</p>   |
| <p>5. 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 efectividad y oportunidad del proceso de atención de inconvenientes.</p> | <p>Consideramos que vuestra entidad podría adoptar las siguientes medidas para fomentar un compromiso voluntario por parte de las empresas operadoras y mejorar la efectividad y oportunidad del proceso de atención a inconvenientes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Programas de Capacitación y Sensibilización:</b> El TRASU podría ofrecer programas de capacitación dirigidos al personal que resuelve los reclamos en primera instancia de las empresas operadoras, enfocados en la importancia de una atención eficiente al usuario. Estos programas pueden incluir talleres sobre buenas prácticas en la emisión de las resoluciones de reclamos, promoviendo una cultura de mejora continua.</li><li><b>2. Reconocimiento y Distinción de Buenas Prácticas:</b> Establecer un sistema de reconocimiento público para aquellas empresas que demuestren un compromiso notable en la mejora de su procedimiento de atención de reclamos, apelaciones y quejas. Este tipo de incentivos puede motivar a las operadoras a adoptar prácticas voluntarias que superen los estándares mínimos requeridos. Si bien, vuestra entidad elabora un Ranking de Atención de Reclamos, cuyos resultados son publicados no constituiría una premiación en sí misma. Especialmente, porque el mensaje que acompaña los resultados de dicho Ranking no reconocen el esfuerzo considerable que realizamos las empresas operadoras para mejorar los resultados obtenidos en semestres anteriores.</li><li><b>3. Mesas de Trabajo Conjuntas:</b> Crear espacios de diálogo y colaboración entre el TRASU y las empresas operadoras para identificar conjuntamente áreas de mejora en el proceso de reclamos o resolver inconvenientes advertidos.</li></ol> |

|   |  |
|---|--|
| <p>6. 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? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.</p> | <p>En relación a la pregunta planteada sobre el procedimiento de atención de quejas, debemos de señalar que las materias que actualmente definidas en el TUO del Reglamento de Reclamos resultarían adecuadas a las problemáticas que constantemente los usuarios reportan.</p> <p>Sin embargo, consideramos que sí debería delimitarse las situaciones que podrían ser quejadas a través del supuesto denominado “Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo”, a fin de delimitar las situaciones más representativas que ameritarían un pronunciamiento del TRASU. Para este efecto, vuestra entidad podría actualizar la Guía de Presentación de Reclamos; incluyendo aquellas situaciones que no ameritarían pronunciamiento alguno y sensibilizando el efecto negativo de asignar recursos para la resolución de quejas que no generan impacto alguno a los usuarios.</p> |
|---|--|

**V. Problemática a los pronunciamientos de quejas y apelaciones que no generan valor**

|   |   |
|---|---|
| <p>1. ¿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 transcurridos los plazos máximos. Precise cuáles serían esas medidas.</p> | <p>Consideramos que el problema objeto de consulta, sí debería ser abordado con medidas regulatorias pues este tipo de pronunciamientos, que no resuelven el fondo del inconveniente y solo generan frustración para los usuarios, demandan una revisión normativa que optimice el proceso de atención de quejas y apelaciones.</p> <p>Una medida regulatoria adecuada podría ser la modificación de los plazos y requisitos para la presentación de quejas, evitando que los usuarios presenten sus quejas antes de que venza el plazo para el pronunciamiento de la empresa operadora.</p> <p>Adicionalmente, sería recomendable fortalecer los mecanismos de orientación al usuario, con el fin de reducir los errores en la presentación de quejas y garantizar que los usuarios comprendan mejor los procedimientos y plazos aplicables. De este modo, mejoraría la eficiencia del proceso y elevaría la calidad de la atención brindada a los usuarios.</p> |
|---|---|

| <b>VI. Problemática sobre la oportunidad en la presentación de la solicitud de expedientes abiertos por cargo</b>   |  |
|---|--|
| <p>1. ¿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? Precise cuáles serían esas medidas.</p> | <p>Como venimos detallando en las preguntas anteriores, consideramos que no sería necesario efectuar cambio normativo sobre este tema, toda vez que es un derecho del administrado el recibir una respuesta sobre los problemas que han reportado en el uso de su servicio contratado. Siendo así, la propia normativa de reclamos, así como la LPAG establece la obligación de la administración, en este caso el TRASU, de brindar respuesta al usuario, ya sea esto favorable o no a la queja presentada.</p>   |
| <b>VII. Problemática sobre notificaciones</b>   |  |
| <p>1. ¿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? Precise cuáles serían esas medidas.</p> | <p>En relación a la siguiente consulta planteada, debemos de señalar que esta actuación viene siendo efectuada por los tramitadores quien de mala fe y haciendo uso de la normativa de reclamos, vienen presentando reclamos consignando dirección inexistente o incompleta, imposibilitando así el cumplimiento de la notificación de la respuesta en primera instancia.</p> <p>En tal sentido, a continuación proponemos algunas alternativas que permitirían limitar o corregir este comportamiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Validación obligatoria de la dirección electrónica o física de notificación:</b> Establecer la obligación normativa de que las empresas operadoras validen las direcciones físicas y correos electrónicos designados por los usuarios para la notificación de las resoluciones de reclamos. Esto podría incluir la verificación automática de direcciones mediante herramientas de geolocalización o la validación de correos electrónicos a través de un proceso de doble verificación (por ejemplo, un enlace de confirmación).</li> <li><b>2. Requisitos más estrictos para la admisión de reclamos:</b> Modificar la normativa para que los reclamos presentados con direcciones incompletas o incorrectas se tengan por no presentados. Esto incentivaría a los usuarios a presentar sus datos de manera precisa desde el inicio.<br/><br/>Cabe precisar que, nuestra propuesta es similar al tratamiento es otorgado durante la atención de los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones, contemplado en el artículo 5 del Decreto Supremo 011-2011-PCM.</li> <li><b>3. Sanciones por Fraude o Abuso:</b> Introducir sanciones específicas para aquellos usuarios que, de manera sistemática, presenten reclamos utilizando información de contacto falsa o</li> </ol> |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>incorrecta. Estas sanciones podrían incluir desde la pérdida del derecho a presentar futuros reclamos hasta la imposición de multas si se demuestra un patrón de abuso.</p> <p><b>4. Educación y Sensibilización:</b> Desarrollar campañas de educación y sensibilización para los usuarios sobre la importancia de proporcionar sus domicilios completos y correctos durante la presentación de reclamos. Esto podría incluir advertencias claras sobre las consecuencias de señalar direcciones incompletas o inexactas.</p> <p><b>5. Registro de Reclamos Abusivos:</b> Creación de un registro interno en la que documente los casos de reclamos presentados con datos de contacto falsos o inexactos. Esto permitiría identificar a los usuarios reincidentes y tomar medidas preventivas.</p>  |
| <p><b>VIII. Problemática sobre el Sistema de Gestión de Usuarios (“Checa tu caso”)</b></p>  |   |
| <p>1. ¿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? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.</p>   | <p>-</p>  |
| <p>2. 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? Justifique su respuesta.</p> | <p>Respecto a la primera pregunta, consideramos que no sería adecuado permitir el ingreso directo de problemas de los usuarios en el sistema “Checa tu caso” sin requerir un código de atención previo de las empresas operadoras. En tanto, este código es fundamental para garantizar que las empresas operadoras tenga la oportunidad de abordar y resolver el problema en primera instancia, lo cual es un paso esencial en el proceso de atención al usuario. Eliminar este requisito podría desincentivar la resolución directa y rápida de los problemas por parte de las operadoras.</p> <p>Asimismo, no consideramos apropiado establecer la conexión obligatoria de las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados al sistema “Checa tu caso”, aun cuando presenten un aumento en la cantidad de reclamos en los últimos años. La obligatoriedad de conexión debe ser evaluada en función de criterios más específicos, como el volumen total de reclamos en</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>relación con su base de usuario y su representatividad en la cantidad de reclamos presentados anualmente.</p> <p>Agregamos que, no advertimos que esta propuesta genere un impacto positivo o significativo para mejorar la atención de los reclamos.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes señalado, tenemos a bien recomendar que se realicen campañas de difusión sobre el sistema a fin de promover su uso y los resultados obtenidos desde su lanzamiento.</p>  |
| <p>3. Considerando la problemática expuesta sobre “Checa tu Caso” ¿Cree que para abordarlo sería recomendable evaluar aplicar nuevas medidas regulatorias? Precise cuáles serían esas medidas.</p> | -  |
| <b>IX. Otros</b>   |  |
| <p>1. Considerando el marco normativo vigente, indique qué otros problemas existen en el proceso de atención de inconvenientes y/o reclamos de los usuarios. Procure sustentar con evidencias.</p> | <p>De acuerdo al análisis efectuado al documento de soporte remitido por el OSIPTEL, así como la propia experiencia en la tramitación de los reclamos, consideramos necesario que los expedientes abiertos por el TRASU que son notificados a las empresas operadoras deberían contener la información brindada por el usuario. Específicamente, el formulario de apelación y/o queja, incluyendo sus respectivos anexos, a fin de analizar y de ser el caso acoger la pretensión apelada o quejada.</p> <p>Cabe precisar que, las comunicaciones que nos trasladan los expedientes abiertos por cargo solo incluyen el código del reclamo, tipo de procedimiento iniciado (recurso de apelación o queja) y su fecha de presentación.</p> <p>Dicho esto, sugerimos que el TRASU traslade a las empresas operadoras la documentación presentada por el usuario para su respectiva evaluación.</p> |
| <p>2. Desde su perspectiva, qué otras medidas regulatorias o no regulatorias se podrían evaluar.</p>   | -  |