



ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

reglamentoreclamos@osiptel.gob.pe

Es objeto de la presente saludarlos y remitirles, en representación del operador móvil virtual “Flash Servicios Perú S.R.L.”, nuestras respuestas a la Consulta Temprana “*problemática de la atención de los reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones*”.

A continuación, nuestras respuestas a algunas consultas del cuestionario:

Cuestionario	Respuestas
<p>¿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>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>eniendo 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</p>	<p>Consideramos que varias son las aristas que repercuten la oportunidad y efectividad del procedimiento de atención de reclamos, entre las cuales está la validación de la condición de abonado o usuario, los plazos para la atención de reclamos, la notificación de las resoluciones emitidas en primera instancia y la aplicación del Silencio Administrativo Positivo (SAP). A continuación, abordamos cada una de ellas para su mejor entender:</p> <ul style="list-style-type: none">• Respecto a los plazos: Somos de la opinión que los plazos para la atención de reclamos deberían estandarizarse, independientemente de la materia reclamable que se trate. Considerando los tiempos internos que regularmente manejamos las operadoras para escalar y gestionar un reclamo, proponemos la estandarización en 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de registrado el reclamo. Esta estandarización no sólo promovería la predictibilidad en el usuario-operadora sino también la efectividad en la atención al reclamo, ya que la operadora tendría suficiente tiempo para trazar correctamente los casos, evitando elevaciones innecesarias al OSIPTEL vía apelación o, debido a

eres tú, somos todos

de las medidas regulatorias. Precise cuáles serían estas medidas.

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.

¿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.

la sobrecarga de casos, viabilizarlos vía queja por SAP también ante OSIPTEL (o incluso mediante denuncias).

- **Respecto a la validación de la condición de abonado o usuario:**

Si bien estamos de acuerdo con que es necesario (por seguridad) validar la identidad de los abonados/usuarios previo a la viabilidad de su reclamo, no estamos de acuerdo con la dependencia regulatoria que se ha generado en el sector hacia el RENIEC para, precisamente, cumplir con la validación de identidad (validar la condición de abonado/usuario); por lo que, sugerimos que, antes de generar alguna dependencia masiva con los servicios del RENIEC, el OSIPTEL evalúe cómo y cuáles son las métricas que maneja dicha entidad para permitir el acceso a sus servicios.

Para cumplir con las “preguntas de validación” las operadoras necesitamos conectarnos al servicio de RENIEC denominado “Consultas en Línea” (<https://cel.reniec.gob.pe/celweb/ind ex.html>). Para que el RENIEC nos permita el acceso a este servicio, las operadoras, entre otras obligaciones, tenemos que contar con personal de atención al cliente in situ de la prestación del servicio (es decir, en Perú) o bien, tenemos que adquirir dispositivos adicionales para acceder al servicio (p.e.: contar con lectores de DNIe). Estos detalles son, a nuestro juicio, desproporcionados e injustificados, pues perjudican los modelos de negocio 100% digitales e innovadores en el sector (como es el caso de los operadores móviles

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.

virtuales), ahuyentan posibles nuevas inversiones y perjudican finalmente a los usuarios.

En nuestro caso, si ya la regulación sectorial implica un costo muy alto en el que incurrimos para su cumplimiento, lo que se ha generado con RENIEC es un sobre costo que perjudica gravemente nuestras operaciones (incluso pone en riesgo nuestra permanencia en el mercado), pues desde su implementación hemos tenido que incurrir en costos adicionales para cumplir con la interconexión necesaria con RENIEC (p.e.: contratando asesoría especializada, realizando reprocesos, contratando soluciones integradas, demorando en la atención a nuestros abonados, etc) costos que, precisamente, no incurren otros operadores del sector y que, evidentemente, atentan contra la libre y leal competencia, cuyos efectos nocivos repercuten en la atención brindada al usuario.

- **Respecto a la notificación de la Resolución:** Somos de opinión que tan importante como la solución de un reclamo es la oportunidad en la que el usuario/abonado toma conocimiento sobre su contenido. Siendo así, proponemos que se consideren válidas las notificaciones realizadas en el domicilio (físicamente), por correo electrónico o bien aquella realizada vía llamada telefónica (válida cualquiera de ellas) siempre que la operadora pueda acreditarlo.
- **Respecto a la aplicación del SAP:** Para que el SAP realmente cumpla con sus fines (ser una herramienta que le permita al usuario ver satisfecha su petición ante la inactividad de la operadora) sin que

	<p>esto contravenga el “principio de verdad material”, somos de la opinión que se debería “alargar” la posibilidad de su aplicación. Es decir, para que la respuesta a la atención de un reclamo realmente refleje la correspondencia o no de un derecho, creemos que la operadora debería tener la posibilidad de “ganar” un plazo adicional para resolver determinados casos (cuando la situación necesariamente lo justifique).</p>
<p>¿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.</p>	<p>Somos de la opinión que una adecuada implementación de la “etapa de reconsideración” en el procedimiento de atención de un “reclamo” ponderaría el principio de “verdad material” frente una “celeridad” mal aplicada.</p> <p>Siendo así, proponemos que el plazo para la reconsideración sea de 15 días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo inicialmente otorgado para la atención del reclamo (y, por consiguiente, ampliarse los demás plazos). Los efectos de esta implementación sería, en nuestra opinión, la disminución de casos elevados al TRASU (siendo reservados para los casos necesarios), además, en tanto un caso no sea resuelto (por ejemplo un reclamo por facturación) no es ejecutable (o exigible) y no perjudica al usuario.</p>
<p>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>Somos de la opinión que cualquier mejora en los accesos virtuales a los expedientes deberían quedar a discrecionalidad de cada operadora (podría traducirse en una ventaja competitiva si así lo prefiere la operadora el implementar alguna funcionalidad que beneficie a sus abonados). No siendo este caso una falla que no lo solucione el propio mercado, creemos que no se justifica la exigencia regulatoria de alguna funcionalidad específica para estos casos.</p>



<p>¿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>Somos de la opinión que no es necesario implementar ninguna validación adicional a lo ya recabado mediante el contrato de abonado, principalmente, por los siguientes dos motivos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Partiendo del estándar del “consumidor razonable”, consideramos que, con el contrato de abonado (costo ya trasladado a las operadoras) se reduce lo más posible la asimetría informativa, al ser un instrumento bastante simple, didáctico y completo para el usuario2. Los detalles de cada plan tarifario, oferta o promoción ya es información pública (SIRT) incluso ampliamente difundido por el OSIPTEL.
<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? ¿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>Somos de la opinión que no es necesario que las empresas con menos de 500 mil abonados se conecten al sistema “Checa tu caso”, es decir, que se mantenga el status quo. Incluir a otras empresas del segmento móvil que no superen ese umbral, consideramos, sería un error al generarse un sobre costo innecesario, dada la poca demanda de casos que se gestiona por usuario.</p>

Sin otro particular, nos despedimos muy cordialmente.

FLASH SERVICIOS PERÚ S.R.L.

eres tú, somos todos