

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

PREGUNTAS

I. Problemática sobre el cumplimiento de plazos

- 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.**

No tenemos comentarios al respecto.

- 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?**

Consideramos que el esquema actual de plazos diferenciados es adecuado y responde a las características particulares de cada materia. Un único plazo para todos los reclamos no tomaría en cuenta la diversa complejidad técnica, contractual y operativa que enfrentamos las operadoras al resolver distintos reclamos.

- **Reclamos sobre calidad del servicio o portabilidad numérica (3 días hábiles):** Estas son situaciones que afectan directamente la experiencia del usuario y deben ser resueltas con prontitud, ya que suelen tener una solución técnica rápida. La pronta resolución es crucial para mitigar el impacto en el servicio.
- **Reclamos sobre facturación (15 días hábiles):** Aquí, la verificación de los montos cobrados puede requerir una revisión más detallada, especialmente cuando se involucran aspectos contractuales o recargas, lo que justifica un plazo mayor.
- **Reclamos relacionados con incumplimiento contractual o migraciones (20 días hábiles):** Estos implican una revisión aún más profunda, ya que suelen incluir análisis de términos contractuales, políticas de migración y evaluación de procedimientos administrativos internos.

Un único plazo, aunque podría parecer simplificador, podría ser perjudicial tanto para los usuarios como para las empresas operadoras, ya que los reclamos que requieren soluciones inmediatas podrían verse retrasados innecesariamente, mientras que los más complejos no contarían con el tiempo suficiente para una revisión exhaustiva.

Por ello consideramos que el esquema de plazos diferenciados, tal como está previsto en el Reglamento, es razonable y debe mantenerse para garantizar un equilibrio entre la celeridad en la atención de los usuarios y la capacidad de las operadoras de resolver los casos más complejos de manera adecuada.

II. Problemática sobre la alta tasa de apelaciones declaradas fundadas

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? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.**

Teniendo en consideración el Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil, respecto a la evaluación de la primera instancia (empresas operadoras), pudiera parecer que la alta tasa de apelaciones fundadas en temas de fondo responde a una problemática en la evaluación de reclamos por parte de las empresas operadoras en la primera instancia.

Sin embargo, esta situación podría responder también a que la valoración de los argumentos y de los medios probatorios que aporta la empresa operadora por parte del TRASU, son evaluados priorizando que el usuario vea atendida su pretensión.

En esta línea, consideramos que la incorporación de una etapa de reconsideración en la empresa operadora, no necesariamente constituye una solución eficiente, considerando además que genera un demora en la solución final del reclamo que es, finalmente, lo que busca el usuario reclamante.

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? Precise una explicación y/o las características de su alternativa de solución.**

El Reglamento actual, si bien establece procedimientos para la atención de reclamos, apelaciones y quejas, no contempla con suficiente detalle los mecanismos tecnológicos para garantizar la trazabilidad en tiempo real de los expedientes virtuales. La trazabilidad es fundamental tanto para los usuarios como para los reguladores y las empresas, ya que permite monitorear en qué estado se encuentra cada reclamo y asegura transparencia en el proceso.

Los KPI del Ranking de Desempeño, demuestran la necesidad de fortalecer las herramientas tecnológicas y los procedimientos para la gestión de la información, por ello el Reglamento podría incorporar ajustes específicos que permitan a los usuarios tener mayor trazabilidad de la información desde la presentación del reclamo hasta la resolución final, incluyendo cualquier apelación o queja. Las características de la alternativa de solución, podrían ser las siguientes:

- Notificaciones automáticas, que permita al usuario conocer cada cambio de estado del expediente (recepción del reclamo, evaluación, respuesta, apelación, etc.), asegurando que esté siempre informado de los avances sin tener que consultar continuamente la plataforma.
- Integración con el SAR y SARA, lo que permitirá que el usuario conozca los sistemas alternativos de resolución de conflictos (SAR y SARA), teniendo opciones inmediatas y eficaces para resolver el reclamo de manera más ágil.
- Remitir, en caso sea solicitado por el usuario, un reporte con el historial de todas las comunicaciones enviadas por el usuario y de las decisiones emitidas por la empresa operadora y cualquier acción tomada por el TRASU en segunda instancia.

Contar con una trazabilidad completa, tanto el usuario como el regulador podrán verificar en todo momento que los plazos y procedimientos establecidos en el Reglamento están siendo cumplidos, reduciendo así las percepciones de parcialidad o ineficiencia en la atención de reclamos.

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. Precise cuáles serían estas medidas.

Para mejorar la atención de reclamos en primera instancia por parte de las empresas operadoras, sería recomendable establecer un sistema de incentivos basado en el desempeño, como se menciona en el Ranking de Desempeño de OSIPTEL. Las empresas que reduzcan significativamente la tasa de apelaciones fundadas podrían recibir incentivos regulatorios o incluso reducción en sanciones administrativas relacionadas con el incumplimiento del reglamento.

Otro incentivo útil sería implementar un sistema de reconocimiento público para las empresas que mejoren sus indicadores de resolución de reclamos en primera instancia. Además, la obligatoriedad de ofrecer soluciones alternativas como el SAR (Sistema Alternativo de Resolución) y SARA (Sistema Automatizado de Resolución) desde la primera instancia también podría ser un incentivo para que las empresas agilicen la resolución de problemas sin esperar la intervención del TRASU.

III. Problemática sobre la alta incidencia de supuestos tramitadores con mala fe procesal



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? Indique y sustente las características de su propuesta.**

No tenemos comentarios al respecto.

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 y, precise cuáles serían estas medidas.**

No tenemos comentarios al respecto.

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

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? Sustente su respuesta con evidencias.**

El Reglamento vigente establece que los usuarios deben cumplir con ciertos requisitos para la validación de su condición de abonado o usuario, que varían según el canal de presentación (físico, telefónico o virtual). Estas disposiciones buscan garantizar la integridad y seguridad de la información, así como la adecuada identificación del usuario reclamante y su legitimidad para obrar en el procedimiento de reclamos.

En tal sentido, dichos requisitos no constituyen una limitación para la presentación de reclamos apelaciones y quejas, sino que, por el contrario, son una garantía para la adecuada tramitación del procedimiento.

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? Describa su propuesta y en qué manera podría aportar en resolver el problema.**

No tenemos comentarios.

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.**

Las plataformas y aplicativos informáticos, como canal digital, son herramientas que, ofrecen un acceso más rápido y sencillo para que los usuarios puedan presentar sus reclamos sin necesidad de acudir a un centro de atención presencial o hacer llamadas telefónicas.

Sin embargo, a pesar de la amplia disponibilidad de estos canales digitales, existen áreas clave que requieren mejoras para garantizar una mayor inclusión y optimización del sistema de reclamos:

- Simplificar la estructura de los formularios, eliminando campos innecesarios o redundantes y ofrecer guías interactivas o videos tutoriales dentro de las plataformas para que el usuario pueda seguir los pasos adecuados sin dificultad.
- Las plataformas digitales deben estar integradas con los demás canales de atención (físico y telefónico), de modo que el usuario pueda iniciar su reclamo en un canal y continuarlo o monitorearlo en otro sin perder información. Esto garantizaría una experiencia fluida y omnicanal, donde el usuario pueda acceder a su reclamo desde cualquier medio.

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? ¿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?

Consideramos que contar con una validación previa de las ofertas y promociones afectaría sobremanera la ejecución de la oferta comercial de las empresas operadoras y, en consecuencia, desincentivaría su utilización en el mercado; afectando la competencia y a los propios usuarios.

Ello, considerando los bajos niveles de contactabilidad y respuesta que tienen los usuarios en los distintos canales de comunicación.

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 efectividad y oportunidad del proceso de atención de inconvenientes.

Consideramos que el Osiptel podría impulsar el compromiso voluntario de las empresas operadoras de la siguiente forma:

Por un lado, el Osiptel podría incentivar a las empresas operadoras a mejorar la atención de reclamos mediante la implementación de un programa de buenas

prácticas voluntarias. Estas buenas prácticas podrían estar orientadas a reducir los tiempos de atención y mejorar la claridad en la comunicación con el usuario.

Algunas medidas dentro de este programa podrían incluir la reducción voluntaria del plazo para la entrega del código de reclamo, ya que, si bien el Reglamento no establece un plazo específico para la entrega del código, las operadoras podrían comprometerse a entregarlo dentro de las primeras 24 horas posteriores al registro del reclamo, mejorando la experiencia del usuario y reduciendo la incertidumbre. Así como el canal de contacto preferente para usuarios con casos críticos, supuesto en el que las operadoras podrían comprometerse a dar prioridad a la atención de ciertos tipos de reclamos, asegurando una atención más rápida y personalizada.

Como se comentó anteriormente, para fomentar la adopción de estas medidas, Osiptel podría publicar un ranking de operadoras que voluntariamente se adhieran a estas buenas prácticas, destacando a aquellas que logran reducir los tiempos de respuesta o mejoran significativamente la satisfacción del usuario.

También es importante mencionar el fortalecimiento del Sistema "Checa tu Caso", para que los usuarios puedan gestionar su reclamo de manera más eficiente. Aunque este sistema ya permite el seguimiento de los casos, se podrían implementar mejoras no regulatorias como: una interfaz más amigable y simplificada y notificaciones automáticas a los usuarios.

Por último, optar por capacitación y sensibilización del personal de Atención al Cliente, ya que, de esta forma, las operadoras podrían comprometerse a realizar programas internos de capacitación que garanticen que sus empleados conocen adecuadamente el Reglamento de Reclamos, las Condiciones de Uso y las normativas aplicables, así como las mejores prácticas para brindar un trato adecuado y empático al usuario.

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? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.

No tenemos comentarios.

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

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 transcurridos los plazos máximos. Precise cuáles serían esas medidas.

No tenemos comentarios al respecto.

VI. Problemática sobre la oportunidad en la presentación de la solicitud de expedientes abiertos por cargo

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? Precise cuáles serían esas medidas.

No tenemos comentarios al respecto.

VII. Problemática sobre notificaciones

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? Precise cuáles serían esas medidas.

Respecto a esta problemática, consideramos que sí es necesario plantear una modificación normativa para abordar adecuadamente esta situación, que no solo perjudica el procedimiento, sino que también vulnera principios esenciales como la seguridad jurídica y la eficiencia administrativa.

Hoy en día la práctica de consignar direcciones falsas o correos no válidos, como se ha observado en varios casos tramitados por el TRASU, constituye un uso abusivo del derecho que busca dilatar el procedimiento y obtener la aplicación del silencio administrativo positivo en perjuicio de la empresa operadora.

Este comportamiento no solo dificulta la notificación adecuada de los actos administrativos, sino que también genera una carga adicional para la empresa operadora, que debe desplegar más recursos para realizar notificaciones alternativas, muchas veces sin éxito. Esto implica un desgaste innecesario en el proceso de reclamos y afecta el equilibrio entre el derecho del usuario a reclamar y el deber de la empresa operadora de cumplir con los plazos y requisitos del procedimiento.

En razón a la situación descrita, proponemos la siguiente modificación normativa que el Reglamento de Reclamos incluya una disposición que sancione a los usuarios que consigan direcciones falsas, incompletas o correos electrónicos no

válidos. Esto puede implicar, por ejemplo, la inadmisibilidad del reclamo o la imposición de una multa administrativa en caso de que se detecte que el usuario está actuando de mala fe para obtener un beneficio indebido.

Además, se debería promover el uso de plataformas electrónicas certificadas para la presentación de reclamos y la gestión de notificaciones. Por ejemplo, la utilización de un sistema de notificaciones electrónicas con confirmación de lectura o el empleo de direcciones de correo verificadas podría reducir significativamente la posibilidad de que los usuarios proporcionen información falsa.

Finalmente, si se detecta que el usuario ha actuado de mala fe al proporcionar direcciones falsas o incompletas, no debería proceder la aplicación del silencio administrativo positivo a su favor. Debería establecerse una excepción al silencio administrativo positivo en estos casos, evitando que los usuarios obtengan un pronunciamiento favorable basado en una notificación infructuosa atribuible a ellos mismos.

La presentación de direcciones falsas o correos electrónicos inválidos por parte de los usuarios no solo representa un uso abusivo del derecho, sino que también impacta negativamente en la eficiencia del sistema de reclamos y en la seguridad jurídica.

VIII. Problemática sobre el Sistema de Gestión de Usuarios (“Checa tu caso”)

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? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.

Consideramos que es necesario adoptar medidas regulatorias adicionales para mejorar la efectividad del sistema "Checa tu caso", particularmente en lo referente a las respuestas brindadas por las empresas operadoras y los plazos de atención, toda vez que en el Documento de Soporte se exponen los siguientes problemas identificados: falta de entrega del código de pedido, dilación en la generación del código de reclamo, casos comunicados por entidades públicas, incertidumbre en los usuarios, demoras en la atención de casos reportados por entidades públicas e improcedencia de reclamos por falta de registro previo. En ese sentido, estas son nuestras propuestas de medidas regulatorias adicionales:

1. Plazo máximo para la emisión del código de pedido: Se debería establecer en el Reglamento de Reclamos un plazo específico y obligatorio para que las empresas operadoras emitan el código de pedido, idealmente no mayor a 24 horas desde que el usuario presenta el reclamo o solicitud. Esto garantizaría que los usuarios cuenten con la información necesaria para registrar su caso en "Checa tu caso" sin dilaciones indebidas.
2. Asignación automática del código de pedido: Las empresas operadoras podrían estar obligadas a asignar automáticamente el código de pedido

cuando el usuario presente un reclamo a través de cualquier canal habilitado (teléfono, web, presencial), y este código debería ser comunicado inmediatamente al usuario mediante el mismo medio utilizado, o por correo electrónico y mensaje de texto.

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? Justifique su respuesta.

En el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, se establece que los usuarios deben acudir primero a su empresa operadora antes de registrar su problema en "Checa tu caso", y deben contar con el código de pedido otorgado por la operadora. Sin embargo, esta exigencia puede resultar poco efectiva en algunos casos, especialmente cuando las operadoras no brindan el código de pedido de manera oportuna o cuando los usuarios no lo tienen a la mano.

En muchos casos, como se ha señalado en la información proporcionada en el Documento Soporte, los usuarios indican no recordar el código de pedido o no haberlo recibido, lo cual impide el uso eficaz del sistema "Checa tu caso". Además, algunas operadoras tardan más de tres días en emitir este código, generando incertidumbre en el usuario respecto a si su reclamo ha sido registrado correctamente.

Partiendo de lo señalado, consideramos que permitir el ingreso directo de problemas de usuarios en "Checa tu caso" sin requerir el código de atención previo puede mejorar considerablemente la experiencia del usuario. Esta medida agilizaría el proceso y reduciría las barreras administrativas que muchas veces entorpecen el registro de reclamos-

Por otro lado, debemos señalar que las empresas con menos de 500 mil abonados tienen una estructura operativa mucho más limitada respecto de las de mayor tamaño y mayores ingresos, por lo que la implementación de una obligación de este tipo podría significar una carga operativa y económica importante para este tipo de empresas. Sin perjuicio de ello, estas empresas cuentan con mecanismos de comunicación más directa con el usuario, precisamente, debido a su menor número; que en la mayoría de los casos logra satisfacer sus necesidades de información respecto a los trámites a cargo de la empresa.

19. Considerando la problemática expuesta sobre “Checa tu Caso” ¿Cree que para abordarlo sería recomendable evaluar aplicar nuevas medidas regulatorias? Precise cuáles serían esas medidas.

No tenemos comentarios.

IX. Otros



20. 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.

No tenemos comentarios.

21. Desde su perspectiva, qué otras medidas regulatorias o no regulatorias se podrían evaluar.

No tenemos comentarios.

