

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Lima, 28 de Agosto de 2024

CARTA PYD-GP-2024-126

Señores

ORGANISMOS DE SUPERVISIÓN DE INVERSIÓN EN TELECOMUNICACIONES

De La Prosa 136

San Borja.-

Asunto: Respuesta de la consulta pública sobre la problemática de la atención de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Referencia: Documento Soporte N° 001-2024/DAPU

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted e informarle que se está procediendo a remitir las respuestas y consideraciones a las preguntas realizadas en la consulta pública sobre la problemática de atención de reclamos, para ello adjunto los datos de mi representada:

- Empresa: P Y D TELECOM S.R.L
- RUC: 20556147761
- Dirección: Av. L Mza. L Lote. 48 de Santo Domingo de Carabayllo- Carabayllo

Las respuestas remitidas reflejan nuestros comentarios y recomendaciones respecto a los aspectos que consideramos fundamentales para la mejora y actualización de la Resolución de Consejo Directivo N° 99-2022-CD/OSIPTEL.

Por tanto, cumplimos con comunicar según lo solicitado en los correos antes mencionados.

Sin otro particular, reitero a ustedes las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

P Y D TELECOM S.R.L.

Angel W. Parado Cano
Gerente General

Anexo:

- **Anexo 1:** Respuestas de las preguntas del documento de la Consulta Pública del Reglamento de Reclamos.

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DEL INFORME “PROBLEMÁTICA DE LA
ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**

- 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.**

Según lo mencionado en la Problemática de la atención de los reclamos, los diversos plazos aplicados para las materias de reclamos, las quejas, reportes y apelaciones, confunden a los clientes; en ese sentido, se considera que sería oportuno y para un mejor entender de los usuarios, que los plazos deberían ser unificados, tal es así que se considere para la resolución de todas las materias reclamables un único plazo, el cual proponemos que sea de 5 días hábiles para emitir y 5 días hábiles para notificar; asimismo, la elevación al TRASU de las quejas y apelaciones en un plazo de 5 días hábiles.

- 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?**

Según lo identificado en la problemática de atención de reclamos, los plazos al ser distintos para cada materia, confunden y hacen más difícil el entender del procedimiento en el cliente; en ese caso, se propone que los plazos sean unificados; para lo cual proponemos que se aplique un plazo de 5 días hábiles para emitir un pronunciamiento según lo manifestado por el cliente y un plazo de 5 días hábiles para notificar.

- 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?**

Respecto al gráfico 18, se evidencia un porcentaje alto de apelaciones fundadas en el servicio público móvil, sobre el tema de fondo del reclamo del cliente; es decir, las empresas operadoras no habrían evaluado correctamente la pretensión de los usuarios, resolviendo en primera instancia como infundados los reclamos, esto acarrea que el cliente se sienta no escuchado.

¿Incluir una etapa de reconsideración al procedimiento de reclamos permitiría solucionar a la empresa operadora en menor tiempo el reclamo del usuario?

Ahora bien, la etapa de reconsideración, según lo estipulado en la LPAG, consiste en ofrecer una nueva prueba a fin que el expediente sea evaluado nuevamente y se subsane errores de ser el caso. En ese contexto, consideramos que el usuario se sentiría más confundido respecto al procedimiento de reclamos, puesto que primero presentaría un reclamo, espera la respuesta de

dicho reclamo y de no encontrarse conforme podría presentar un recurso de reconsideración o apelación, según así lo considere pertinente el cliente, lo que conllevaría a confundir más al cliente y dilatar más el proceso de reclamos.

¿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.

De acuerdo al informe de la problemática expuesta en la atención de reclamos, se puede visualizar que hay una basta cantidad de reclamos que son declarados infundados en primera instancia, sin ser analizados de fondo correctamente.

Para ello, consideramos que debe ser necesario un incentivo a fin que las empresas operadoras puedan analizar de manera detalla lo solicitado por el cliente, entre ellos puede darse incentivos de reconocimientos públicos o certificados de calidad en atención de reclamos, de esta manera las empresas operadoras ganarían mayor atracción hacia los clientes, ya que según lo explicado en el informe de Consulta pública de problemas en la atención de reclamos, los clientes prefieren o requieren que las empresas los escuchen e interioricen sus reclamos (empatizar con el cliente)

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.

De acuerdo a lo estipulado en el artículo 11 del Reglamento General de Reclamos, visualizamos que, las empresas operadoras, que hayan superado los 500 000 abonados a nivel nacional, están obligadas a contar con un acceso de expedientes de manera virtual. De ello, consideramos que a fin que el cliente pueda dar mayor trazabilidad a sus expedientes de manera virtual, todas las empresas deben estar en la obligación de contar en su página web con una consulta de expedientes.

Asimismo, a fin de no discriminar a los usuarios, para aquellos que no tiene mayor manejo de la tecnología, lo ideal es que estos se puedan comunicar con los asesores telefónicos de las empresas operadoras y que ellos tengan conocimiento en qué estado está el proceso de reclamo.

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.

Sí, consideramos que podrían adoptar medidas de incentivar el compromiso voluntario de las empresas como incorporar Programas de Evaluación y Mejora Continua, donde las empresas

puedan someter sus accesos virtuales a auditorías o revisiones por parte de Osiptel o terceros independientes; asimismo, brindar Capacitación y Asistencia Técnica a fin de ofrecer programas de capacitación y asistencia técnica para las empresas operadoras que deseen mejorar la funcionalidad de sus accesos virtuales.

- 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**

Según lo evidenciado en el gráfico 20, se verifica que los tramitadores de mala fe han venido realizando reclamos, apelaciones y quejas de manera indiscriminada, para ello es necesario que se ajuste con mayor rigurosidad la validación para la presentación de reclamos, tal es así que se debería tener una relación de 7 u 8 preguntas de aproximadamente, en la cual de manera aleatoria se debe preguntar al reclamante con la finalidad que de estas responda correctamente. Teniendo en cuenta que el usuario es quien usa el servicio de internet, por tanto, familiar u persona cercana al abonado; y, el abonado es titular del servicio, ambas condiciones tienen conocimiento a las preguntas de la validación.

- 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**

Sí, consideramos que el Osiptel podría adoptar medidas no regulatorias para incentivar el compromiso voluntario de los agentes interesados, con el fin de evitar la problemática de los supuestos tramitadores de mala fe. Tales como, realizar Campañas de Sensibilización y Educación, dirigidas a consumidores y agentes del mercado, con el objetivo de informar y educar sobre los riesgos asociados con los tramitadores de mala fe. Asimismo, realizar campañas de mensajes de texto masivos a los usuarios, con la finalidad de concientizar que los tramitadores no apoyan en el proceso de reclamos, sino caerían en una estafa por parte de estos. Y, realizar campañas publicitarias en las redes sociales, teniendo en cuenta que los ciudadanos se encuentran en la etapa de las redes, se debe realizar videos o mensajes de concientización en los usuarios, a fin que conozcan de la estafa de los tramitadores.

- 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.**

Consideramos que la validación de la condición de usuarios y abonados debe ser más riguroso, si bien es cierto, la validación puede llegar a demorar un poco más para interponer un reclamo, queja o apelación, esta validación es necesaria a fin de hacer un frente a los tramitadores de mala fe.

- 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.**

Según lo expuesto en la Problemática de la atención de reclamos, se verifica que los clientes sienten complejidad en el procedimiento de reclamos respecto a los plazos; por ello consideramos que los plazos deben unificarse a un tiempo de 5 días hábiles para emitir y 5 días hábiles para notificar en todas las materias; ello con la finalidad que el cliente sienta que los procesos son menos confusos y más céleres.

- 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.**

De los canales, según el informe que detalla “la problemática de la atención de reclamos”, se verifica que la mayor atención es el canal telefónico, seguidamente del canal digital y por último el canal presencial. De ello, consideramos que el uso de aplicativos informáticos puede ser de gran ayuda para los clientes para la presentación de reclamos, sería un procedimiento más sencillo y menos confuso o cansado para los usuarios que un canal telefónico.

- 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?**

Dado que, según el gráfico 233, donde indica que del 100% de reclamos ingresados por la materia de incumplimiento de ofertas y/o promociones, el 81.53% son declarados infundado, ello ya que los usuarios no cuentan con medio probatorio alguno que acredita dicha promoción ofrecida y aceptada. Por ello, es necesario que cuando se brinde una oferta y/o promoción se brinde al cliente una constancia que acredite los conceptos y cláusulas de la promoción adquirida, para ello esta constancia debe ser enviada al correo electrónico o de manera presencial, según lo disponga el cliente, asimismo, ser consignada dicha constancia en los aplicativos informáticos a fin que sea de fácil acceso al cliente.

- 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.**

Dado que el usuario siente dificultad y confusión en el proceso de reclamos, Osiptel podría brindar campañas de educación respecto al proceso de reclamos, esto con la finalidad de explicar a los usuarios cómo es el proceso en la presentación de reclamos; asimismo, realizar campañas por las redes sociales de explicación del proceso de reclamos, con la finalidad de tener mayor allegada a los clientes.

- 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.**

Según el documento de soporte se encuentra como supuestos problemáticos “la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo”, “la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o, por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja” y “Cualquier otro defecto de tramitación”; ya que refiere que ello puede solucionarse mediante una gestión.

De lo mencionado, con la finalidad de no saturar de quejas a las empresas operadoras y a Osiptel, una vez interpuesto las quejas por “la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo”, “la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o, por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja”, y “otros defectos de tramitación”, deben ser resueltas por la empresa operadora mediante una gestión e informar al usuario mediante una carta la solución brindada.

- 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.**

Sí, consideramos que afectos que el cliente tenga mayor conocimiento y sea de mayor facilidad de entendimiento el procedimiento de reclamos, debe unificarse los plazos para las materias

reclamables, ello con la finalidad que el cliente tenga en cuenta el mismo plazo para todas las materias y no presente quejas que posteriormente van a ser declaradas infundadas ya que se encuentran dentro del plazo para resolver por la empresa operadora.

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

Consideramos que la empresa operadora al visualizar que se encuentra dentro de los 13 días para aplicar el silencio administrativo positivo – SAP, tenga la facultad de emitir una carta y acreditar que está dentro del plazo para aplicar un SAP, y que se está acogiendo a todo lo solicitado por el cliente. Ello, en consideración de no declarar improcedente las quejas de manera indiscriminada.

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.

Consideramos que no es necesario modificar la normativa en el aspecto de notificación de reclamos; ya que el artículo 36 del Reglamento de Reclamos, menciona que de no encontrar el domicilio del reclamante o de ser inexistente, se debe notificar al usuario en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o, en el lugar de instalación del servicio, de ser el caso; o, en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Registro Único de Contribuyente, según corresponda. Es decir, que de ser el caso que el cliente indique direcciones electrónicas y físicas falsas, no constituye que no se pueda notificar válidamente al usuario, esto es porque la norma presenta la salvedad de notificar físicamente al domicilio donde se remite los recibos, la instalación del servicio o la dirección de ficha reniec o del registro único de contribuyente.

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

De acuerdo al análisis brindado por el informe de Problemas de atención de usuarios, se verifica que los clientes presentan reclamos o reportan inconvenientes por el sistema “checa tu caso”; sin embargo, las empresas operadoras suelen declarar improcedente el problema reportado, aludiendo a que el usuario debió previamente haber acudido a sus canales habilitados, para ello es necesario que los clientes tomen nota de los códigos brindados por las empresas operadoras o concientizar a los clientes que es necesario que ante cualquier solicitud requieran su código de cliente.

Además, consideramos que es necesario que se unifiquen los plazos para las materias reclamables, a fin que los clientes puedan dar mayor seguimiento a sus reclamos; caso contrario los clientes seguirán concluyendo que el procedimiento de reclamos es muy complicado por los plazos.

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

De acuerdo a lo manifestado en el informe, consideramos que es necesario que los usuarios sí deben tener un código de atención previo por las empresas operadoras para la presentación de algún problema, ello en atención de no permitir que se realicen presentación de reportes o reclamos de manera indiscriminada. Además, tomando en cuenta, que los tramitadores de mala fe, pueden hacer uso inescrupuloso de dicho sistema (Checa tu caso), y siendo facturación la tercera categoría con mayor incidencia en la presentación de problemas, se considera que efectivamente es necesario que se debe requerir un código previo brindado por la empresa operadora de haber reportado su problema.

Ahora bien, sí consideramos necesario que las empresas operadoras que cuenten con menos de 500 mil abonados y tengan en aumentos los reclamos en estos últimos años se conecten al sistema “checa tu caso” a fin de conocer los inconvenientes y problemas presentados por los clientes y dar mayor seguimiento a los clientes.

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.

Consideramos que, dado que los clientes indican que no recuerdan el código brindado por la empresa operadora o no tomaron nota del mismo, es necesario que para la presentación de un reclamo o reporte de algún problema sea necesaria la presentación previa de dicho inconveniente en la empresa operadora. Con ello, se incentiva que el cliente solicite su código de solicitud o tome nota del mismo.

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

Consideramos que, para los clientes, la presentación de un reclamo de manera presencial, telefónica o digital, resulta un poco confuso o cansado. Para ello consideramos que se pueda

evaluar el caso de presentar reclamos por el aplicativo de WhatsApp o si este puede ser un canal de presentación de reclamos y/o inconvenientes.

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

Consideramos que dentro de las perspectivas que se deben evaluar, deberían ser los canales de atención, si existiese más canales de atención de recepción de reportes y/o reclamos, a fin de tener conocimiento de los problemas de los usuarios, o de ser el caso, educar al cliente que el aplicativo de WhatsApp es solo un canal de atención, más no un canal de reportar inconvenientes o realizar reclamos.