

DOCUMENTO DE SÍNTESIS SOBRE LOS COMENTARIOS RECIBIDOS EN LA CONSULTA PÚBLICA SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

1. OBJETIVO

En concordancia con el principio de transparencia que rige al Osiptel, el objetivo del presente documento es el de mostrar de una manera resumida los comentarios recibidos a la consulta temprana respecto de la problemática de la atención de los reclamos reportados por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, realizada entre el 1 de agosto y el 15 de setiembre de 2024.

2. ANTECEDENTES: SOBRE LA CONSULTA TEMPRANA

El 1 de agosto de 2024, se publicó en la web del Osiptel el Documento Soporte N° 001-2024/DAPU, "Consulta Pública para la problemática de la atención de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones"¹.

El referido documento tuvo como objetivo motivar el debate respecto de la problemática presentada sobre la atención de los reclamos y de los inconvenientes reportados por los usuarios, para lo cual se solicitó a los interesados sus aportes respecto de las materias discutidas en el documento y la respuesta a veintiún preguntas específicas.

Las preguntas establecidas en la Consulta Temprana fueron las siguientes:

Respecto de problemática sobre el cumplimiento de plazos:

- I. ¿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.
- II. 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?

Respecto de la problemática sobre la alta tasa de apelaciones declaradas fundadas:

- III. ¿Considera que la alta tasa de apelaciones declaradas fundadas en temas de fondo revela que en la primera instancia (empresas operadoras) no se estaría

¹ Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/campa%C3%B1as/72760-consulta-temprana-sobre-la-problematica-de-la-atencion-de-los-reclamos>

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.

- IV. 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.
- V. 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.

Respecto de la problemática sobre la alta incidencia de supuestos tramitadores con mala fe procesal:

- VI. 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.
- VII. ¿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.

Respecto de la problemática sobre la complejidad del procedimiento de reclamos, quejas y apelaciones:

- VIII. ¿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.
- IX. 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.
- X. 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.

- XI. ¿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?
- XII. 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.
- XIII. 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.

Respecto de la problemática sobre los pronunciamientos de quejas y apelaciones que no generan valor:

- XIV. ¿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 Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel -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.

Respecto de la problemática sobre la oportunidad en la presentación de la solicitud de expedientes abiertos por cargo:

- XV. ¿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.

Respecto de la problemática sobre notificaciones:

XVI. ¿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 de la problemática sobre el Sistema de Gestión de Usuarios (“Checa tu caso”):

XVII. ¿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.

XVIII. 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.

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

Finalmente, para abarcar temas que no hayan sido objeto de análisis en la consulta pública, se incluyó la siguiente pregunta para motivar la participación de los agentes interesados:

XX. 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.

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

3. COMENTARIOS RECIBIDOS

Se recibieron un total de diez (10) comentarios, los cuales fueron presentados por siete (7) empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, una (1) empresa consultora en materia regulatoria y dos (2) personas naturales, a saber: América Móvil Perú S.A.C.² (en adelante, Claro), Entel Perú S.A.³ (en adelante,

² Mediante carta DMR-CE-2922-24, enviada el 16/08/2024.

³ Mediante carta CGR-3033/2024-JRU, enviada el 16/08/2024.

Entel), PyD Telecom S.R.L.⁴ (en adelante, PyD Telecom), Flash Servicios Perú S.R.L.⁵ (en adelante Flash Mobile), Viettel Perú S.A.C.⁶(en adelante, Bitel), Nakagawa Consultores Regulatorios S.A.C.⁷ (en adelante, Nakagawa Consultores), Intermax S.A.C.⁸ (en adelante, Intermax), Integratel Perú S.A.A.⁹ (antes Telefónica del Perú S.A.A. y en adelante Integratel)¹⁰, el ciudadano Rojer Salas¹¹ (en adelante, el señor Salas) y el ciudadano Yadir Mujica Maldonado¹² (en adelante, el señor Mujica Maldonado). Asimismo, el Consejo de Usuarios del Osiptel¹³ también remitió sus comentarios y perspectivas respecto de las consultas formuladas y sustento sus recomendaciones de modificación.

A continuación, se presenta un breve resumen de los comentarios recibidos por cada pregunta planteada en la consulta temprana.

3.1. Sobre la problemática de cumplimiento de plazos

Ante la pregunta uno (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?**”, existen posturas variadas entre las empresas operadoras, así como de las personas naturales, empresa consultora y Consejo de Usuario.

Así, las empresas **Claro** y **Bitel** coincidieron en que los plazos y requisitos actuales no afectan el procedimiento de atención de reclamos. Por su parte, **Claro** indicó que los requisitos son exigencias mínimas para la identificación de los solicitantes y que la diversidad de plazos permite resolver las materias reclamables dentro del plazo correspondiente a la complejidad de la materia. Con relación a **Bitel**, la empresa indicó que los requisitos son adecuados a fin de que los usuarios definan el objeto del procedimiento y lo sustenten con medios probatorios, a efectos de lograr la emisión de una resolución motivada y los diversos plazos de atención protegen al usuario ante el retraso en la emisión o notificación de la resolución de primera instancia; no obstante, señaló que identifica otros factores que podrían afectar la efectividad del procedimiento, como el uso de lenguaje técnico en las resoluciones, por lo que propone flexibilizar ello.

Por otro lado, **Flash Mobile**, manifestó que la validación de la condición de abonado o usuario, los plazos de atención y notificación, sí repercuten en la atención de los

⁴ Mediante carta PYD-GP-2024-126, enviada el 28/08/2024.

⁵ Mediante carta SN, enviada el 28/08/2024.

⁶ Mediante carta SN, enviada el 29/08/2024.

⁷ Mediante carta SN, enviada el 29/08/2024.

⁸ Mediante carta SN, enviada el 16/09/2024.

⁹ Mediante carta SN, enviada el 17/09/2024 y 21/09/2024.

¹⁰ Para efectos del presente documento, se referirá a Integratel S.A.A. como Integratel, en virtud de la denominación utilizada para remitir los respectivos comentarios.

¹¹ Mediante carta SN, enviada el 28/08/2024.

¹² Mediante carta SN, enviada el 29/08/2024.

¹³ Mediante carta SN, enviada el 26/08/2024.

reclamos, por lo que propone estandarizar los plazos y advierte problemas con el sistema RENIEC para la validación de identidad.

Entel, desde su perspectiva, señala que el plazo de atención para averías sí podría afectar la oportunidad y la efectividad, pues una respuesta en un tiempo breve ofrece respuestas apresuradas que podrían derivar en reclamos adicionales, por lo que propone un plazo de atención de dos (2) días calendario. Asimismo, respecto de los requisitos de presentación de reclamos, entre otros, coincide con Claro, dado que indica que estos forman parte de un proceso de validación mínimo.

En cuanto a **PyD Telecom**, la empresa expresó que los diversos plazos confunden a los usuarios. Así, considera oportuno la simplificación de plazos, sugiriendo para ello un único plazo de 5 días hábiles para emitir, 5 días hábiles para notificar y 5 días hábiles para elevar al TRASU.

Con relación a **Integratel**, la empresa expresó que el objetivo del procedimiento de reclamos es la resolución de los mismos, solucionándolos de manera celeré. Sin embargo, mencionan que ello no debería ir necesariamente atado a la emisión de la resolución final del procedimiento de reclamos, dado que para que dicho acto administrativo contenga todos los aspectos que interesan a los usuarios y al Regulador, indica que sería necesario contar con plazos adecuados que permitan que la información probatoria se encuentre en el expediente, esto es, que exista un plazo suficiente para que el usuario obtenga una respuesta adecuada a su reclamo.

Sobre el particular, el **señor Salas**, señaló que los plazos y requisitos no afectan la oportunidad y efectividad del procedimiento de atención de reclamos. Por su parte, el **señor Mujica Maldonado**, consideró lo contrario, precisando que los plazos muy cortos podrían estar rebasando la posibilidad de brindar respuestas por las empresas operadoras, generándose una falta de atención o, la emisión de respuestas inmotivadas, lo que conduce a recurrir a la queja por SAP.

Asimismo, el **Consejo de Usuarios del Osiptel** coincide con PyD Telecom, al indicar que los plazos y requisitos afectan la oportunidad y efectividad en la atención de reclamos, precisando que la diversidad y complejidad generan confusión entre los usuarios.

En el caso de **Intermax**, la empresa no emitió comentarios sobre la consulta planteada.

Respecto de **Nakagawa Consultores**, el comentario de la empresa no indica el número de pregunta que se estaría respondiendo. Sin perjuicio de ello, se advierte que dicho comentario correspondería a la siguiente pregunta.

Ante la pregunta dos (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?**”, las empresas **Claro, Bitel, Entel e Intermax** coinciden en la distinción de los plazos de atención

de reclamos en función de la materia reclamada. Sin perjuicio de ello, Claro y Entel proponen la ampliación del plazo mínimo de 3 días, otorgándose para ello tiempo suficiente para expedir una respuesta idónea, satisfaciendo las expectativas de los abonados y/o reduciendo el porcentaje de recursos presentados ante el TRASU.

Por otra parte, **Flash Mobile, PyD Telecom, Integratel y Nakagawa Consultores**, coincidieron en la estandarización del plazo de atención de reclamos, pues promovería a la predictibilidad y efectividad en la atención. Flash Mobile propuso el plazo de atención de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de registrado el reclamo, PyD Telecom sugirió el plazo de 5 días hábiles para emitir un pronunciamiento y 5 días hábiles para notificar, por su lado, Integratel sugirió optar por el plazo con un mayor nivel de cumplimiento o incluso, uno mayor a este, finalmente, Nakagawa Consultores sugirió considerar el plazo más amplio, lo que permitiría mejorar la atención de los reclamos, simplificar el proceso y lograr una mayor comprensión por parte de los usuarios.

Por su parte, el **señor Salas** considera adecuada la atención a través de plazos diferenciados, de acuerdo al tipo de materia reclamable. En ese mismo sentido, el **señor Mujica Maldonado**, propuso la implementación de máximo dos plazos, 5 y 15 días hábiles, respectivamente.

El Consejo de Usuarios del Osiptel, coincidió con las empresas **Claro, Bitel, Entel e Intermax** en la distinción de plazos, considera que esta se debe realizar en función a los tipos de materias reclamables, pues se permite adaptar la respuesta según la complejidad del reclamo.

3.2. Sobre la problemática de la alta tasa de apelación declaradas fundadas

Ante la pregunta tres (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?**”, las empresas **Entel, Intermax y Nakagawa Consultores** no consideran que la alta tasa de apelaciones declaradas fundadas en temas de fondo revele que las empresas operadoras no evalúan adecuadamente la pretensión de los usuarios.

Por su lado, respecto de la inclusión de una etapa de reconsideración, **Entel** considera que ello es oportuno pues permitiría que la empresa operadora revise el reclamo desde otro punto de vista, pues se valoraría un nuevo medio probatorio que inicialmente no fue presentado ni actuado. En dicha línea, **Flash Mobile** coincide con la implementación propuesta pues, se ponderaría el principio de “verdad material” frente al de “celeridad”, sugiriendo para ello un plazo 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). En cambio, **Intermax, Claro, Bitel, PyD Telecom e Integratel**, concuerdan en que la implementación de

una etapa de reconsideración no necesariamente generará una solución rápida a los reclamos de los usuarios, por el contrario, compromete la agilidad y eficacia que se busca en la atención de los mismos. Desde su perspectiva, **Integratel** sugirió que el tiempo adicional que el Osiptel estaría dispuesto a otorgar al recurso de reconsideración, se puede trasladar a los plazos de emisión de la resolución.

Adicionalmente, el **Consejo de Usuarios del Osiptel**, el señor **Salas** y el señor **Mujica Maldonado** coinciden en que las empresas operadoras no evalúan correctamente los reclamos. De acuerdo a los referidos ciudadanos, las empresas carecen de incentivos para emitir una decisión imparcial al momento de ejercer su rol de juez en primera instancia. En ese sentido, el Consejo de Usuarios del Osiptel y el señor Salas señalaron que la inclusión de una etapa de reconsideración sería adecuada para la atención eficiente de los reclamos.

Con relación a los incentivos para mejorar la atención en primera instancia **PyD Telecom** sugirió la implementación de reconocimientos públicos o certificados de calidad de atención de reclamos. Por su lado, **Entel** sugirió que las empresas que utilicen la SAR antes de la formalización del reclamo deberían recibir incentivos y propuso que, en la evaluación de desempeño vinculada a sanciones, el OSIPTEL podría vincular el desempeño de las empresas en la resolución de reclamos en primera instancia a reducción de sanciones u otro tipo de beneficios regulatorios.

Ante la pregunta cuatro (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**”, para lo cual **Claro**, el señor **Salas** y **Nakagawa Consultores**, no presentaron comentarios al respecto.

Por el lado de **Entel**, la empresa indica que no debe realizar una modificación al Reglamento de Reclamos.

De otro lado, **Intermax**, **PyD Telecom**, **Integratel**, así como el señor **Mujica Maldonado** y el **Consejo de Usuarios**, coinciden en la implementación de un sistema de gestión y acceso a los expedientes de reclamos, apelaciones y quejas digital. En el caso de **Bitel**, la empresa informó que su representada utiliza la plataforma de acceso al expediente virtual BITEL, que contiene una guía de Usuario que explica las funciones y ubicación de la información publicada. Asimismo, **PyD Telecom** añadió que, en el caso de usuarios que no tengan experiencia en el manejo de tecnología, lo ideal es una comunicación con los asesores telefónicos de las operadoras.

La empresa **Flash Mobile**, manifestó que los accesos virtuales a los expedientes deberían quedar a discrecionalidad de cada operadora, precisando que no hay una justificación para una exigencia regulatoria de alguna funcionalidad específica.

Ante la pregunta cinco (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**”, en el caso de **Claro, Intermox y Nakagawa Consultores**, las empresas no emitieron comentarios.

En el caso de **Bitel**, la empresa no considera la aplicación de medidas adicionales a las establecidas en el TUO del Reglamento de Reclamos. Por otro lado, **Entel, Intermox, PyD Telecom, Integratel** y el **Consejo de Usuarios**, sugirieron la implementación de medidas no regulatorias como incentivos basados en el desempeño de las empresas operadoras en la atención de reclamos, así como programas de evaluación y mejora continua, capacitaciones y asistencia técnica a empresas operadoras y bonificaciones por mejoras en la atención al cliente, entre otras. **Intermax**, sugirió la obligatoriedad de ofrecer soluciones alternativas como el SAR y SARA desde la primera instancia.

El **señor Salas** mencionó que, las mejoras a las normas y reglamentos del Osiptel son eficientes cuando son conocidas por los usuarios. Con relación al comentario del señor **Mujica Maldonado**, el ciudadano sugiere la eliminación de barreras de acceso a los enlaces de presentación de reclamos virtuales.

3.3. Sobre la problemática de la alta incidencia de supuestos tramitadores con mala fe procesal

Ante la pregunta seis (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**”, las empresas **Intermax y Flash Mobile** y el señor **Salas**, no presentaron comentarios al respecto.

Por un lado, **Nakagawa Consultores** considera que la problemática mencionada no será solucionada a través modificación normativa, puesto que podría aumentar la complejidad de los procesos. En el caso de las empresas **Claro, Bitel y Entel**, estas sí consideran oportuno modificar la norma para abordar esta problemática y, junto a las empresas **PyD Telecom, Integratel** y el **Consejo de Usuarios del Osiptel**, se proponen las siguientes medidas para atender la problemática: I) la identificación de patrones sospechosos como la presentación reiterada de reclamos sin fundamento o el uso de pruebas falsas, II) la implementación de un registro de tramitadores de mala fe gestionado por Osiptel, III) la implementación de un sistema de identificación y validación de identidad del reclamante, IV) la limitación del acceso de reclamos a representantes legales de personas naturales, a un máximo de 5 reclamos pendientes, V) la implementación de un PIN de Seguridad para el procedimiento de atención del reclamo, entre otros.

Con relación al comentario del **señor Mujica Maldonado**, se considera que la existencia de los “intermediarios” es un indicio de la complejidad del proceso de presentación de reclamos, por lo que requiere simplificarse.

Ante la pregunta siete (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**”, **Claro, Flash Mobile, Intermax, Nakagawa Consultores** y el **señor Salas** no presentaron comentarios al respecto.

En el caso de **Bitel, Entel, PyD Telecom, Integratel** y el **Consejo de Usuarios**, sí consideran oportuna la adopción de medidas no regulatorias que incentiven el compromiso voluntario de los agentes interesados en la problemática presentada. Para ello, sugieren el desarrollo de campañas de sensibilización y educación sobre los riesgos de los tramitadores, así como la difusión de los canales de atención implementados por las empresas operadoras y el Osiptel, junto con guía interactivas del proceso de presentación de reclamos en canales digitales, entre otras.

El señor **Mujica Maldonado** menciona que, en virtud de la presunción de la buena fe, en el supuesto de que las empresas operadoras puedan probar que hay personas con prácticas deshonestas, corresponderá el inicio de las acciones pertinentes.

3.4. Sobre la problemática de la complejidad del procedimiento de reclamos, quejas y apelaciones

Ante la pregunta ocho (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**”, **Claro, Bitel, Entel, Intermax e Integratel**, coinciden en que la validación de la condición de abonado o usuario no es una limitación para la presentación de reclamos, apelaciones y quejas, al contrario, concuerdan que su aplicación permite salvaguardar la seguridad del procedimiento, permitiendo la plena identificación del solicitante.

Por su parte, la empresa operadora **Flash Mobile**, indicó la necesidad en la validación de identidad previo a la presentación del reclamo, sin embargo, considera que ante la dependencia regulatoria que se ha generado con el RENIEC para cumplir con la medida, sugieren que el OSIPTEL evalúe cómo y cuáles son las métricas que maneja dicha entidad para permitir el acceso a sus servicios.

En cuanto a **PyD Telecom**, la empresa manifiesta la necesidad de un sistema de validación de condición de usuarios y abonados más riguroso, para evitar a los tramitadores de mala fe.

Por el lado, desde una perspectiva del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el señor **Salas** considera que los formularios no se deben modificar, sin embargo, sugiere que la modificación de la condición de abonado o usuario, ya que en las normas del Osiptel existen una marcada limitación de facultades respecto en el mencionado Código. En cuanto al comentario del **señor Mujica Maldonado**, el ciudadano considera que la “validación” es ilegal de acuerdo al artículo 64 literal h) del Código, que presume la condición de usuario, no requiriéndose prueba para ello.

En el caso del comentario del **Consejo de Usuarios**, se indica que los usuarios todavía enfrentan limitaciones para presentar sus reclamos, apelaciones y quejas. En ese sentido, coinciden con **Nakagawa Consultores**, en simplificar la validación y formularios, a efectos de permitir un acceso más fácil y equitativo al proceso de reclamos. Por su lado, **Nakagawa Consultores** precisa que, simplificación de los procesos resulta correcto cuando no se afecte la naturaleza del procedimiento y la capacidad de las instancias para lograr determinar veracidad de lo alegado por el usuario y, adicionalmente, recomienda alentar las conciliaciones entre empresas y usuarios.

Ante la pregunta nueve (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**”, **Bitel, Flash Mobile e Intermax**, no presentaron comentarios al respecto. En el caso de **PyD Telecom**, la empresa propone la unificación de los plazos a un periodo de cinco (5) días hábiles, con la finalidad de que el proceso sea menos confuso y más célere.

Desde la perspectiva de **Claro e Integratel**, ambas coinciden que el procedimiento de presentación de reclamos, apelaciones y quejas, no es complejo. Por su lado, **Integratel** añade de que la complejidad se encuentra en el proceso probatorio para los descargos elevados en las impugnaciones.

El señor **Salas** consideró que las normativas son muy claras y precisas, sin embargo, el problema radica en la falta de conocimiento de estas normas por parte de los usuarios. Por otro lado, el **señor Mujica Maldonado** propuso la eliminación de las validaciones del usuario, así como la consideración de dos plazos de respuesta, la agrupación del número de materias reclamables, la presentación del link de reclamos en las páginas web de las empresas operadoras en un espacio visible, así como los números telefónicos específicos para la presentación de reclamos, apelaciones y quejas.

Por su parte, el **Consejo de Usuarios** propuso la simplificación y estandarización del procedimiento de presentación de reclamos, apelaciones y quejas, lo que incluiría la reducción y unificación de los requisitos necesarios para la validación de la condición de abonado o usuario, así como la simplificación de los formularios a través de un diseño más intuitivo y directo. Además, propuso la implementación de

un proceso de pre-validación automática de datos para acelerar la tramitación y reducir errores comunes.

Respecto de **Nakagawa Consultores**, el comentario de la empresa no indica el número de pregunta que se estaría respondiente. Sin perjuicio de ello, se advierte que la misma corresponde a la pregunta número 8.

Ante la pregunta diez (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**”, el **señor Mujica Maldonado** y la empresa operadora **Flash Mobile** no realizaron comentarios al respecto.

Por otro lado, **Claro, Bitel, Entel, Intermax, PyD Telecom e Integratel**, así como el **Consejo de Usuarios del Osiptel** y el **señor Salas**, coinciden en que el uso de plataformas o aplicativos informáticos es de fácil acceso, sin embargo, consideran que se podrían realizar mejoras para una experiencia inclusiva y eficiente. Por su parte, **Intermax** sugiere simplificar la estructura de los formularios e integrar las plataformas digitales con los demás canales de atención.

Respecto de **Nakagawa Consultores**, el comentario de la empresa no indica el número de pregunta que se estaría respondiente. Sin perjuicio de ello, se advierte que la misma corresponde a la pregunta número 8.

Ante la pregunta once (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?**”, las empresas **Flash Mobile** e **Intermax**, consideran que no es necesario implementar ninguna validación adicional a lo previamente recabado mediante el contrato de abonado. Por su lado, **Intermax** añadió que la validación previa de las ofertas y promociones afectaría la ejecución de la oferta comercial de las empresas operadoras, pues desincentivaría su utilización en el mercado.

Asimismo, la empresa operadora **Entel** considera que la validación de ofertas y promociones se rige por disposiciones de otros cuerpos normativos; sin perjuicio de ello, señala que, si bien se buscaría brindar mayor respaldo y claridad al usuario, ello incrementaría la carga de las empresas operadoras y el tiempo de atención.

En el caso de **Claro**, la empresa considera que las condiciones y beneficios de oferta, promociones, entre otros, deben figurar en el contrato inicial y/o en un documento comercial generado, que deberá ser aceptado por el usuario titular del servicio y entregado en tiempo real. Dicha postura es compartida por la empresa **PyD Telecom**, sin embargo, añade que para ello esta constancia debe ser enviada al correo electrónico o de manera presencial, según lo disponga el cliente, asimismo,

dicha constancia deberá ser consignada en los aplicativos informáticos a fin que sea de fácil acceso al cliente.

Integratel considera que para garantizar que la información de la campaña promocional se encuentre conforme a la informada por la empresa operadora, la misma debe ser remitida inmediatamente al usuario en la contratación.

Por otro lado, **Bitel** considera que el proceso de contratación de servicios móviles es complejo y confuso para los usuarios, por lo que se requiere la adopción de medidas que simplifiquen el contenido de los contratos, garantizando información accesible y comprensible para que el usuario tome una decisión informada y consciente.

A efectos de disminuir los reclamos por incumplimiento de ofertas y promociones en los términos acordados, el **señor Salas** propone la contratación se realice de manera presencial. Por su lado, el **señor Mujica Maldonado** sugiere la inclusión de un incluir un acápite de las ofertas o promociones aplicables.

El **Consejo de Usuarios del Osiptel**, considera fundamental que la empresa operadora cuente con la validación explícita del abonado antes de implementar o ejecutar cualquier oferta o promoción.

Ante la pregunta doce (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**”, **Claro, Flash Mobile** y el **señor Mujica Maldonado**, no presentaron comentarios al respecto.

Para esta pregunta, la empresa **Bitel** sugiere la implementación de programas de capacitación y sensibilización dirigidas al personal que resuelve los reclamos en primera instancia, así como el reconocimiento público para las empresas operadoras que demuestren una mejora en su procedimiento de atención de reclamos, apelaciones y quejas. Adicionalmente, propone la creación de espacios de trabajo en el que participen el TRASU y las empresas operadoras con la finalidad de identificar de manera conjunta las áreas de mejora en el proceso de reclamos o resolver inconvenientes advertidos.

En dicha línea, **Entel** menciona la continuidad de difusión del ranking de satisfacción del usuario basado en indicadores clave de desempeño (rapidez en resolución, tasa de solución en primera instancia, nivel de satisfacción post reclamo), así como el desarrollo de una guía de buenas prácticas en la atención de reclamos, que incluya información relevante sobre los sistemas de resolución anticipada de problemas, estrategias de automatización y mejores prácticas en la comunicación con los usuarios. Asimismo, coincide con Bitel en la organización de trabajo con representantes de las principales empresas operadoras.

PyD Telecom e **Integratel**, coinciden en la realización de campañas de educación sobre el proceso de reclamos, con la finalidad de explicar a los usuarios cómo es el proceso en la presentación de reclamos.

En el caso de **Intermax**, la empresa sugiere la implementación de un programa de buenas prácticas voluntarias, orientadas a reducir los tiempos de atención y mejorar la claridad en la comunicación con el usuario, así como la publicación de 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. Asimismo, menciona el fortalecimiento del Sistema "Checa tu Caso", para que los usuarios puedan gestionar su reclamo de manera más eficiente a través de mejoras no regulatorias como: una interfaz más amigable y simplificada y notificaciones automáticas a los usuarios.

El **señor Salas** considera que la mejora de las normas debe ser junto a la difusión de las mismas, así como ejercer mayor fiscalización. Por su lado, **el Consejo de Usuarios** considera que el Osiptel podría adoptar medidas no regulatorias como la ejecución de programas de capacitación y sensibilización, reconocimientos y certificaciones y, foros de diálogo y colaboración.

Respecto de **Nakagawa Consultores**, el comentario de la empresa no indica el número de pregunta que se estaría respondiendo. Sin perjuicio de ello, se advierte que esta corresponde a la pregunta número 8.

Ante la pregunta trece (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**", las empresas **Claro**, **Flash Mobile**, **Intermax**, **Nakagawa Consultores** y el **señor Mujica Maldonado** no comentaron al respecto. El **señor Salas** únicamente indicó que los trámites deberían ser más simples.

En el caso de **Bitel**, la empresa considera que debe 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", ello a fin de tener claridad sobre las situaciones que ameriten un pronunciamiento del TRASU. En dicha línea, **Entel** coincide en la modificación de los supuestos, por lo que sugiere simplificarlos a dos causales principales: 1) falta de aplicación del silencio administrativo positivo y 2) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del Osiptel; ello debido a que la gran cantidad de quejas se presentan debido a problemas administrativos y de tramitación que no requieren una intervención de fondo.

Respecto de **PyD Telecom**, la empresa sugiere que, una vez interpuesta la queja, estas deben ser resueltas por la empresa operadora e informar al usuario mediante una carta señalando la solución brindada. Por otro lado, **Integratel** considera que no debería corresponder la queja por falta de aplicación del SAP. No obstante, en

caso persista este supuesto, coinciden con lo expresado por **Nakagawa Consultores**: "... la implementación de las resoluciones automáticas, donde se resuelva la queja de forma fácil mediante formatos preestablecidos cuando recaiga en el supuesto establecido, e incluso, en formato digital o mediante grabación telefónica".

El **Consejo de Usuarios** comentó la necesidad de modificar los supuestos de presentación de quejas para abordar los problemas identificados en el procedimiento de atención. Problemáticas como la suspensión del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo o la negativa a recibir pagos parciales, deberían ser atendidos con medidas más claras y justas.

3.5. Sobre la problemática de los pronunciamientos de quejas y apelaciones que no genera valor

Ante la pregunta catorce (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**", **Claro, Flash Mobile, Intermax**, no presentaron comentarios al respecto.

En el caso de **Bitel**, la empresa considera que el problema debe ser abordado con medidas regulatorias. Para ello, sugiere la modificación de plazos y requisitos para la presentación de quejas, que podría ser una medida adecuada para evitar la presentación de estas antes de que concluya el plazo para el pronunciamiento de la empresa operadora.

Por otro lado, **Entel** manifestó que además de la propuesta de simplificación de supuestos de presentación de quejas, no consideran otras opciones regulatorias específicas para abordar el escenario descrito, no obstante, recomiendan considerar implementar medidas no regulatorias.

Con relación a **PyD Telecom**, la empresa señala que 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.

La empresa **Integratel**, respecto de las apelaciones, señala que existen aspectos formales que generan resultados favorables para los usuarios sin que se determine adecuadamente el fondo del asunto, lo que genera que los tramitadores busquen que la empresa incurra en dichos supuestos, para lo cual pone como ejemplo los medios probatorios que se contemplan en los Lineamientos en materia de apelaciones y que, ante su omisión, se declara fundada la apelación. Adicionalmente, sobre las quejas, añadió que los plazos cortos de resolución generan quejas por no aplicación del SAP, lo cual podría evitarse con plazos adecuados, que no obvien una actuación material célere, sino que permitan que la resolución cuente con los aspectos documentales que evidencien dicha actuación, para lo cual pone igualmente como ejemplo lo establecido en los Lineamientos en materia de quejas.

El **señor Salas** considera que se debe respetar los plazos dispuestos, así como la mayor difusión de la normas y reglamento de Osiptel, respecto de los cuales los abonados o usuarios deberían conocer o estar familiarizados. En el caso del **señor Mujica Maldonado**, el ciudadano considera oportuno establecer medidas no regulatorias, las cuales desarrolla en el comentario correspondiente a la pregunta 15.

El **Consejo de Usuarios** sí considera que el problema de pronunciamientos de quejas y apelaciones debería ser abordado con medidas regulatorias, las cuales podrían incluir la clarificación de plazos y procedimientos, la implementación de un sistema de alertas y notificaciones cuando los plazos máximos para la respuesta de la empresa operadora están próximos a vencer y la revisión automática de procedimientos, donde se reevalúe si el usuario fue debidamente informado de los plazos y procedimientos correctos antes de presentar la queja.

Por su lado, **Nakagawa Consultores** considera que el Osiptel debe continuar con la simplificación de los procedimientos, a fin de que sean de fácil comprensión por parte de los usuarios, de tal manera que se recorten o desestimen los sobre costos generados durante los procedimientos.

3.6. Sobre problemática en la oportunidad en la presentación de la solicitud de expedientes abiertos por cargo

Ante la pregunta quince (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”, **Claro, Flash Mobile, Intermix** y el **señor Salas**, no presentaron comentarios al respecto.

En el caso de **Bitel** y **Entel**, las empresas consideran que no es necesario efectuar un cambio normativo sobre el tema. **Entel** considera que la problemática es un tema de falta de información u orientación de los usuarios y **Bitel** manifiesta que el administrado tiene derecho a recibir una respuesta sobre los problemas que han reportado en el uso de su servicio contratado, sea favorable o no a la queja presentada.

La empresa **Integratel** señaló que no debe corresponder la queja por falta de aplicación del SAP, para ello hay otros mecanismos. Desde su perspectiva, **PyD Telecom** considera que la empresa operadora al visualizar que se encuentra dentro de los 13 días para aplicar el SAP, tenga la facultad de emitir una carta y acreditar que está dentro del plazo para aplicarlo, y que se está acogiendo a todo lo solicitado por el cliente. Ello, en consideración de no declarar improcedente las quejas de manera indiscriminada. El **señor Mujica Maldonado** y **Nakagawa Consultores**, coinciden en que la modificación normativa no es necesaria, por el contrario, las medidas no regulatorias podrían ser más útiles. **Nakagawa Consultores**, considera que esta problemática puede ser solucionada con la implementación de las resoluciones automáticas, donde se resuelva la queja mediante formatos preestablecidos, e incluso, en un formato digital o mediante grabación telefónica.

En cambio, el **Consejo de Usuarios** considera necesaria la modificación normativa correspondiente. Para ello, sugieren el establecimiento de una fase previa de verificación del cumplimiento de plazos, una modificación del Reglamento en la que se incluya una disposición que indique que cualquier queja por SAP presentada antes del cumplimiento del plazo será automáticamente rechazada por el sistema y, adicionalmente, implementar un sistema de notificación preventiva que informe a los usuarios y empresas los plazos próximos a vencer para aplicación del SAP.

3.7. Problemática sobre notificaciones

Ante la pregunta dieciséis (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”, **Claro**, **Bitel**, **Entel**, **Intermax** y el **Consejo de Usuarios**, coinciden en que debe realizarse una modificación normativa sobre ello, a efectos de lograr una notificación satisfactoria. Por su lado, **Intermax** propone establecer sanciones para los usuarios que consignen direcciones falsas, así como implementar plataformas electrónicas certificadas para la presentación de reclamos y notificaciones.

Respecto a la postura de **Integratel**, la empresa coincide en la presencia de la problemática, por lo que considera que la digitalización implica que la notificación física no sea la regla y sino que pase a ser la excepción, aplicable para casos donde no exista la forma de comunicarle mediante una herramienta digital. En ese sentido, propone la posibilidad de notificar las resoluciones mediante SMS o mensajes de WhatsApp. En dicha línea, **Flash Mobile** añade las notificaciones realizadas vía llamada telefónica, inclusive, siempre que la operadora pueda acreditarlo. Asimismo, el SAP podría alargar su plazo de aplicación para determinados casos, cuando la situación necesariamente lo amerite.

Por el otro lado, **PyD Telecom** y **Nakagawa Consultores**, no suscriben dicha postura, pues el artículo 36 del Reglamento de Reclamos menciona las opciones de notificaciones, según corresponda.

El **señor Salas** indica que, si un usuario presenta información falsa o incompleta simplemente se emite la resolución no favorable a su pretensión, si el acto administrativo no está normado, debería incluirse en el reglamento.

3.8. Sobre la problemática del Sistema de Gestión de Usuarios (“Checa tu caso”)

Ante la pregunta diecisiete (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**”, **Bitel, Flash Mobile, Nakagawa Consultores** y el **señor Mujica Maldonado** no presentaron comentarios al respecto.

En el caso de **Intermax e Integratel**, las empresas sí consideran que deben realizar cambios normativos respecto de los plazos de atención y emisión del código de pedido. Por su parte, Intermax propone establecer un plazo máximo para la emisión del código de pedido, así como establecer los supuestos de asignación automática del código de pedido.

En el caso de Entel, la empresa no considera oportuno adoptar medidas regulatorias al sistema, no obstante, considera la implementación de la revisión y monitoreo de su operatividad, a fin de que sea continua e interrumpida a través de la App o de la página web.

En el caso de Claro, la empresa presenta sugerencias de mejoras como la verificación de un código de atención previo y de no contar con uno, el Osiptel debe orientar al usuario para que primero intente acercarse a un canal de atención de la empresa operadora para solución su problema, entre otras. Asimismo, plantea que en aquellos casos que se registran con poca información o vacíos, se puedan resolver como “caso nulo” o “caso no atendible”.

El **Consejo de Usuarios** coincide con las empresas, en la necesidad de la adopción de medidas regulatorias. Al respecto, propone establecimiento de plazos máximos de respuesta, así como el monitoreo del cumplimiento de plazos y sanciones ante el incumplimiento de estos. El Consejo de Usuarios añadió la necesidad de mejorar la transparencia del sistema proporcionando a los usuarios actualizaciones en tiempo real sobre el estado de su caso, incluyendo detalles sobre los plazos restantes y cualquier acción pendiente.

Por el lado del **señor Salas**, el señala que las empresas operadoras desconocen el reglamento de atención de usuarios, sobre el todo el criterio que emplean para dar respuestas.

Ante la pregunta dieciocho (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”, Nakagawa Consultores y el señor Mujica Maldonado no presentó comentario al respecto.

Las empresas **Integratel, PyD Telecom, Claro y Bitel**, coinciden en la necesidad de que los usuarios cuenten con un código de atención previo, para evitar la presentación de reportes o reclamos de manera indiscriminada. Por el contrario, para **Intermax** el ingreso directo de problemas de usuarios puede mejorar considerablemente la experiencia del usuario. Esta medida agilizaría el proceso y reduciría las barreras administrativas.

Para el **señor Salas** y el **Consejo de Usuarios**, el ingreso debería ser directo, pues sería útil para los usuarios que opten tramitar sus reclamos por este sistema, especialmente en casos donde la empresa operadora no proporciona el código de manera oportuna o se niega a hacerlo, lo que a menudo frustra a los usuarios.

Respecto a la inclusión de las empresas con menos de 500 mil abonados, **Bitel, Intermax y Flash Mobile** coinciden en la exclusión de las de dichas empresas en el sistema, pues una conexión debe ser evaluada en función de criterios más específicos, en especial por la carga operativa y económica que ello incluye.

En cambio, **Entel, PyD Telecom** y el **Consejo de Usuarios** concuerdan en que la conexión de estas empresas con el sistema "Checa tu caso", garantizaría que todas las operadoras, independientemente de su tamaño, sean responsables y transparentes en la atención de los reclamos de sus usuarios.

Ante la pregunta diecinueve (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**", **Bitel, Flash Mobile, Intermax, Nakagawa Consultores** y el **señor Mujica Maldonado**, no presentaron comentarios al respecto.

La empresa **Claro** y **Entel** concuerdan en señalar que la problemática presentada, no debe ser abordada con nuevas medidas regulatorias, sino con medidas complementarias. Sin perjuicio de ello, **Entel** precisó que se debería revisar y monitorear que su operatividad sea continua e ininterrumpida a través de la App o de la página web.

En cambio, el **Consejo de Usuarios** sí recomienda evaluar e implementar nuevas medidas regulatorias para abordar la problemática expuesta sobre "Checa tu Caso", como la implementación de plazos obligatorios de atención, así como la conexión y participación activa de todas las empresas operadoras en el sistema, introducir auditorías regulares del sistema y respuestas de las operadoras y simplificar el proceso para el usuario.

Cabe indicar que, la empresa **PyD Telecom** manifestó la presencia de clientes que no recuerdan o toman nota del código brindado por la empresa, por ello 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.

Finalmente, **Integratel** propuso la modificación del plazo procesal a 1 día hábil para cumplir con el registro y envío del código de reclamo al cliente. Asimismo, sugiere la utilización del mismo código cuando haya un reclamo en trámite por el mismo concepto y, recomienda mejorar la interacción de la web de Checa tu Caso, a través de un recordatorio de requisitos y/o detalles del concepto motivo de la insatisfacción del cliente.

Con relación al comentario del **señor Salas**, el ciudadano presenta sugerencia de mejoras al sistema, como la apertura de un campo limitado de texto para que el usuario comente el motivo de su disconformidad con la respuesta brindada por la empresa operadora, de corresponder, también sugiere la identificación del personal de la empresa operadora. Finalmente, considera oportuno que, cuando se utilice el sistema en cuestión, la comunicación entre la empresa operadora y el usuario no solo sea con llamada telefónica, sino que también se considere el uso del correo electrónico.

3.9. Sobre los demás comentarios

Ante la pregunta veinte (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**”, las empresas **Entel, Flash Mobile, Intermax e Integratel**, así como el **señor Salas**, no remitieron comentarios al respecto.

En el caso de Claro, la empresa señaló que el Regulador debería implementar sistemas de evaluación más eficientes y garantistas de los derechos de los administrados, dado que los procedimientos administrativos sancionadores iniciados en contra la operadora durante los años 2023 y 2024 deviene en excesivos y desproporcionales.

Adicionalmente, la empresa **Bitel** sugirió que los expedientes abiertos por el TRASU que son notificados a las empresas operadoras, contengan la información brindada por el usuario, específicamente el formulario de apelación y/o queja, y sus anexos.

Por otro lado, **PyD Telecom**, comentó que la presentación de un reclamo de manera presencial, telefónica o digital resulta confusa, por ello propuso la presentación de reclamos por el aplicativo WhatsApp.

Por el lado del **señor Mujica Maldonado**, el ciudadano identificó que la ausencia de regulación sobre medidas cautelares, un listado numerus clausus de materias reclamables, así como un formulario de apelación que redunde en los datos solicitados al reclamante y la ausencia de un procedimiento especial de tutela colectiva (intereses colectivos y difusos), entre otras, son problemas que inciden en el proceso de atención de inconvenientes de los usuarios.

Adicionalmente, es oportuno considerar que **Nakagawa Consultores** sugirió la regulación y oportunidad a las empresas prestadoras de servicios la implementación de IA en la atención de los usuarios. Ello siempre y cuando la tecnología

implementada permita atender a los usuarios de forma idónea, similar o igual a la atención brindada por una persona y, consideran indispensable la promoción de la digitalización y mecanismos alternativos de contratación, ya sea a empresas o personas naturales.

Por su lado, el **Consejo de Usuarios del Osiptel** considera que la falta de estandarización en la calidad y consistencia de las resoluciones de reclamos, la complejidad burocrática en el proceso de reclamos para los usuarios con menos habilidades tecnológicas o conocimiento del sistema, la baja tasa de soluciones anticipadas, el desconocimiento y accesibilidad del usuario sobre sus derechos o procedimientos adecuados para presentar un reclamo y la falta de herramientas de monitoreo del estado de sus reclamos en tiempo real, son problemas que aún hay áreas que requieren mejoras para garantizar que los usuarios reciban un servicio justo, eficiente y accesible.

Ante la pregunta veintiuno (21), “**Desde su perspectiva, qué otras medidas regulatorias o no regulatorias se podrían evaluar**”, **Claro, Bitel, Flash Mobile, Intermax, Integratel**, el **señor Mujica Maldonado**, no presentaron comentarios al respecto.

En el caso de **Entel**, la empresa identificó que los problemas con las notificaciones por direcciones inubicables por correos falsos, la falta de información para analizar los casos, clientes que no siguen los conductos regulares, y la distinción eficiente de las materias reclamables son algunas áreas que deberían evaluarse.

Respecto de **PyD Telecom**, la empresa considera que se deben evaluar los canales de atención, en el que se incluyan más espacios de atención y recepción de reportes y/o reclamos. Adicionalmente, considera que se debe educar al cliente sobre la funcionalidad del aplicativo de WhatsApp, señalando que este es solo un canal de atención, más no un canal de reportar inconvenientes o realizar reclamos.

El **señor Salas** por su parte, sugirió la evaluación de la prohibición de las Empresas Operadoras de utilizar el recurso de los métodos comerciales coercitivos, así como la modificación de la condición de abonados en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Adicionalmente, planteó la posibilidad de evaluar las deficiencias de fuentes o vacío en las normas del Osiptel, a fin de brindar mayor claridad a los usuarios.

En el caso del **Consejo de Usuarios del Osiptel**, se consideró que para mejorar el proceso de atención de reclamos e inconvenientes de los usuarios, se pueden evaluar dentro de las medidas regulatorias la implementación de indicadores de desempeño obligatorios para las empresas operadoras, que evalúen la eficiencia y calidad en la resolución de reclamos en el establecimiento de indicadores de desempeño obligatorios (KPI) y, también consideró que se debe regular el uso de soluciones anticipadas de reclamos (SAR) como una práctica estándar para todas las empresas operadoras, entre otras propuestas. Con relación a las medidas regulatorias, sugirió la realización de campañas de educación y sensibilización, que incluyan guías claras sobre cómo presentar reclamos, conocer sus derechos, y

seguir los procedimientos adecuados. Adicionalmente, la implementación de un sistema de premios y reconocimientos para las empresas operadoras que demuestren un alto compromiso con la calidad en la atención de reclamos y, la creación de plataformas de mediación voluntaria donde los usuarios puedan resolver sus problemas directamente con las operadoras antes de iniciar un reclamo formal.

Respecto de **Nakagawa Consultores**, el comentario de la empresa no indica el número de pregunta que se estaría respondiente. Sin perjuicio de ello, se advierte que esta corresponde a la pregunta número 20.

4. RECOMENDACIÓN

En concordancia con la política de transparencia con la cual el Osiptel actúa, se recomienda que el presente documento sea publicado en la página web del Osiptel con el fin de que los interesados tomen conocimiento de los comentarios recibidos en la etapa de consulta temprana.