

21 ENE. 2020

RECIBIDO



INFORME

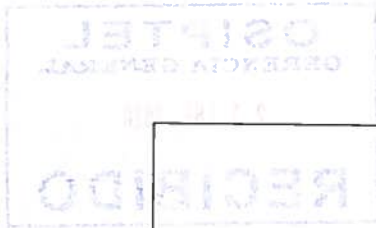
Página 1 de 42

N° 001-RDP-SRU/2020

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	BENCHMARK DEL PROCESO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS
FECHA	:	13 DE ENERO DE 2020

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	EQUIPO PARA EL REDISEÑO DEL PROCESO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS	Romina Alania Recarte (GPRC) Marilyn Bernardillo Simon (GPRC) Silvia Arroyo Salazar (PP) Alexandra Cuya Manco (STTRASU) Nancy Espinoza Roldán (GPP) Matilde Gonzáles Villanueva (GPSU) Gerardo Pando Arrasco (GAL) Laura Ramos Meneses (STTRASU) Daphne Angulo Avila (STTRASU) Rony Valdiviezo Román (GTICE)
APROBADO POR		Romina Alania Recarte (GPRC) Silvia Arroyo Salazar (PP) Alexandra Cuya Manco (STTRASU) Nancy Espinoza Roldán (GPP) Matilde Gonzáles Villanueva (GPSU) Pamela Mizushima Oshiro (STTRASU) Gerardo Pando Arrasco (GAL) Laura Ramos Meneses (STTRASU) Rony Valdiviezo Román (GTICE)





I. ANTECEDENTES

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto mediante Informe N° 00065-GPP/2019 señaló que la Alta Dirección como parte de su estrategia de consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional, ha priorizado el clúster 1 para el rediseño de los siguientes procesos: (i) Solución de Reclamos de Usuarios, (ii) Monitoreo y Supervisión, (iii) Fiscalización y Sanción, y, (iv) Gestión Documental.

De acuerdo con lo señalado por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, se requiere iniciar el desarrollo de proyectos de rediseño de los procesos priorizados, con el fin de mejorar la eficiencia de los servicios que se brindan a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y realizar el despliegue transversal de las tecnologías digitales, alineadas con la implementación de un sistema integral de gestión por procesos, que permita mejorar el logro de los objetivos institucionales.

La Gerencia General mediante Memorando N° 00353-GG/2019 efectuó la conformación de equipos para los proyectos de rediseño de los procesos priorizados en el Cluster 1, los mismos que fueron actualizados con Memorando N° 00686-GG/2019.

El equipo encargado del rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios consideró necesario realizar un análisis de benchmark internacional del mencionado proceso.

II. OBJETIVO

Presentar los resultados del análisis de benchmark internacional referido al proceso de solución de reclamos de usuarios.

III. ANALISIS

Se revisó la experiencia internacional (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, España, Francia y México), a fin de conocer qué reguladores reciben los reclamos, quiénes los tramitan y resuelven, y cómo lo hacen; materias reclamables, uso de herramientas digitales, entre otros¹.

En Brasil, Colombia, Ecuador, España, Francia y México el organismo regulador no tiene la función de resolución de reclamos de los usuarios.

a) Brasil

DATOS GENERALES	
Población	209.2 millones
Penetración móvil	113%

¹ En el caso de España, México, Francia y Brasil, en el anexo se puede encontrar información complementaria a la desarrollada en el inciso III Análisis, del presente informe.

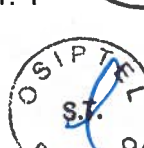
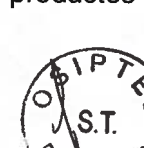


Penetración internet	47.2%
EL REGULADOR	
Nombre del regulador	ANATEL
Página web	https://www.anatel.gov.br/institucional/
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar, en su esfera de atribuciones, la política nacional de telecomunicaciones; • Administrar el espectro de radiofrecuencias y el uso de órbitas, expidiendo las respectivas normas; • Expedir normas y estándares a ser cumplidos por las operadoras de servicios de telecomunicaciones respecto a los equipos que utilicen; • Expedir o reconocer la certificación de productos, observados los estándares y normas por ella establecidos; • Reprimir infracciones de los derechos de los usuarios;
Cantidad de personal	1,562
Presupuesto anual	US\$0.16bn
¿Tiene presencia a nivel nacional y/o call center? Detallar.	<p>Si. El abonado o usuario puede entrar en contacto con Anatel a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internet - FOCUS - Soporte de la Atención a los Usuarios (https://focus.anatel.gov.br/focus/faleconosco/tipoAtendimento.asp); - Central de Atención Telefónica gratuita, en el número 1331 - o 1332, para deficientes auditivos - Aplicación "Anatel Consumidor" (disponible para los sistemas Android, iOS y Windows Phone, y puede ser descargado en las tiendas de aplicaciones de forma gratuita); - Personalmente, en las Salas del Ciudadano.
Fuente de información utilizada (en los casos de resoluciones u otro, adjuntar)	Página web Anatel. Ley N° 9.472, de 16 de julio de 1997 - Ley General de las Telecomunicaciones de Brasil.

¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos? (siendo el que resuelve)

No. Lo que Anatel hace con las quejas recibidas contra los operadores es facilitar y auxiliar su interacción entre los usuarios y las operadoras de servicios de telecomunicaciones; exigiendo que las empresas respondan, con calidad y en hasta cinco días hábiles, las quejas que registran los usuarios. De esta manera, ANATEL monitorea la cantidad y el motivo de las reclamaciones contra cada empresa operadora, el tiempo que tardan en responder y la calidad de las respuestas y publica estadísticas al respecto en su página web. El usuario además cuenta con dos vías adicionales para canalizar reclamos:

- **“PROCONS”- Conciliación** - Los Procons ejercen la función de mediadores: buscan solucionar los conflictos individuales entre consumidor y empresa por medio de acuerdos que satisfagan a ambas partes, sin que sea necesario accionar la Justicia. Además de actuar en los casos individuales, los Procons también monitorean y fiscalizan la conducta de los proveedores de productos y servicios al consumidor. Y



mantienen y divulgan, periódicamente, un registro con las reclamaciones contra cada empresa, indicando si ellas fueron o no atendidas. Los usuarios deben acceder al portal del Procon de su respectivo Estado.

- **JUZGADOS ESPECIALES** - Los Juzgados Especiales son los órganos del Poder Judicial más accionados en cuestiones relativas al consumidor, debido al hecho de que, en muchos casos, dispensan la necesidad de constitución de abogados. En los Juzgados Especiales es posible dar inicio a acciones que resulten, por ejemplo, en resarcimientos a los consumidores que se consideren lesionados. Por tratarse de procesos judiciales, el grado de complejidad y la necesidad de documentación son más elevados que en los demás órganos.

¿El regulador recibe reclamos de usuarios directamente (independientemente de si los resuelve o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo qué supuestos los recibe?

Si. El procedimiento que se sigue es el siguiente:

- El usuario debe comunicarse con su operador informando sobre el problema que lo aqueja. Debe anotar y guardar el protocolo de atención que le proporcione el operador. Si el operador no responde, o si la respuesta no es adecuada, el usuario se pone en contacto con Anatel. El regulador le proporciona un número sobre su reclamación.
- En cuanto recibe la reclamación, Anatel la encamina a la operadora de servicios, quien tendrá 5 días hábiles para dar una respuesta o solución. Será la operadora, y no la Anatel, quien responda directamente al usuario. El usuario puede realizar el seguimiento de su reclamación por Internet, en el sitio de Anatel, por la aplicación "Anatel Consumidor" o llamando al 1331. En este último caso, el usuario no necesita esperar a ser atendido, sólo debe introducir el número de solicitud cuando se indica.
- Si después de 5 días hábiles el usuario no recibe una respuesta de su operador, entra en contacto con los mismos canales de atención de Anatel para reiterar su queja. Si el operador ha respondido, pero la respuesta no ha sido adecuada, el usuario tiene el plazo de hasta 15 días (contados a partir de la respuesta) para volver a entrar en contacto con Anatel y solicitar la reapertura de la reclamación.

¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle?

Si. Dicha información se encuentra publicada en su página web <https://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2/grupos-economicos>. Se puede visualizar reclamos por servicio y su evolución, reclamos por grupo económico y servicio y por motivos del reclamo en cada servicio.

¿Vías para presentación de reclamos?

Los reclamos pueden ser presentados *on line* a través de la plataforma ANATEL consumidor (<https://apps.anatel.gov.br/AnatelConsumidor/>).



¿Quién puede presentar reclamos?

El titular del servicio. En caso se requiera que lo presente otra persona, se requiere presentar el poder respectivo.

¿Materias reclamables?

Si bien todas las violaciones a los reglamentos de servicio y de gestión de calidad de los servicios de banda ancha, telefonía móvil, telefonía fija y televisión por suscripción, además de infracciones a las reglas contractuales entre usuario y empresa operadora son materias de reclamo, los formularios para presentación de reclamos incluyen las siguientes posibilidades:

- Servicio. problemas relacionados con el servicio del proveedor en cualquiera de sus canales de servicio.
- Bloquear o suspender y desbloquear.
- Cancelación.
- Facturación. Instalación o activación o habilitación.
- Portabilidad
- Compensación. Si el usuario ha realizado un pago mayor para el proveedor y ahora ha estado experimentando problemas relacionados con el reembolso de estos valores.
- Oferta, bonificaciones, promociones, mensajes publicitarios y cambio de plan
- Larga Distancia
- Calidad, operación y reparación
- Documento de facturación, contrato, grabaciones.
- Datos catastrales y número de línea

¿El proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?

No se cuenta con información.

b) Colombia

DATOS GENERALES	
Población	50 263 534
Penetración móvil	130.88% (https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-47274.html)
Penetración internet	13.57% en fijo (https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-47271.html)
Nivel de competencia (índice HHI para móviles)	13.57% (https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-47271.html)
EL REGULADOR	
Nombre del regulador	Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Instituciones-Relacionadas/Comision-de-Regulacion-de-Comunicaciones-CRC/
Página web	https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Instituciones-Relacionadas/Comision-de-Regulacion-de-Comunicaciones-CRC/



Funciones	Promueve la interacción y el empoderamiento de los agentes del ecosistema digital para maximizar el bienestar social.
Cantidad de personal	No ubicado
Presupuesto anual	84504496.183 Peso Colombiano
¿Tiene presencia a nivel nacional y/o call center? Detallar.	Si, tiene línea gratuita a nivel nacional y canales web.
Fuente de información utilizada (en los casos de resoluciones u otro, adjuntar)	Página de la Superintendencia de la Industria y Comercio (http://www.sic.gov.co/telecomunicaciones) Página de la Comisión de Regulación de Comunicaciones https://www.crcom.gov.co/es/pagina/quejas-ante-un-operador https://www.crcom.gov.co/es/pagina/quejas-y-reclamos-ante-la-crc

¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos? (siendo el que resuelve)

No, la CRC en su página web provee información de cómo presentar los reclamos, enlaces a las páginas web de los operadores y las posibilidades de reconsideración y apelación. Entonces, la participación del regulador en el proceso se centra en la orientación al ciudadano. El ente que resuelve los recursos de apelación es la Superintendencia de la Industria y Comercio (SIC) para lo que cuenta con 15 días hábiles. Ante esta instancia se puede establecer quejas (2da instancia) o denuncias (cuando se requiere una compensación económica por daño causado o pérdida).

¿El regulador recibe reclamos de usuarios directamente (independientemente de si los resuelve o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo qué supuestos los recibe?

No, la CRC no recibe reclamos.

¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle?

No.

¿Vías para presentación de reclamos?

En la web SIC se hace referencia a la presentación web y a la presencial.

¿Quién puede presentar reclamos?

Usuarios.

¿Materias reclamables?

- Inconformidad por cobros o servicios no prestados
- Negación de consumos
- Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica
- Inconformidad con pagos no abonados o no abono oportuno
- Inconformidad con cobro de servicios suplementarios o adicionales



- Inconformidad con la velocidad o intermitencia de servicio de acceso a internet
- Negación de la relación contractual
- Inconformidad con la facturación
- Inconformidad por cobros inoportunos
- Inconformidad por el corte, suspensión, activación, desactivación, etc.
- Inconformidad con la calidad de atención a los usuarios
- Inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura

¿El proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?

No se cuenta con información.

c) Ecuador

DATOS GENERALES	
Población	18'120,179 (al 2019)
Penetración móvil	Al cierre del 2018, la densidad es de 92,65%
Penetración internet	Al cierre del 2018, el 11.48% de la población mantiene un suscripción a un servicio de internet fijo. Y un 54.88% de internet móvil
EL REGULADOR	
Nombre del regulador	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL
Página web	http://www.arcotel.gob.ec/
Funciones	Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnico y similares que sean necesarios para la provisión de servicios de telecomunicaciones Elaborar, aprobar, modificar, actualizar el plan nacional de frecuencias. Ejercer el control de la prestación de servicios de telecomunicaciones Garantizar los derechos de los usuarios y fomentar la prestación de servicios de calidad y asequibilidad. Homologar los equipos terminales de telecomunicaciones Realizar estudios sobre el sector y publicar estadísticas Regular y controlar las actividades relacionadas a comercio electrónico y firma electrónica.
Cantidad de personal	458 personas (Según directorio institucional)
Presupuesto anual	No disponible
¿Tiene presencia a nivel nacional y/o call center? Detallar.	Si cuenta con un sistema web, que puede utilizarse a nivel nacional. Acepta Reclamos, de manera presencial, correo electrónico, portal web y sistema web.
Fuente de información utilizada (en los casos de resoluciones u otro, adjuntar)	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL



¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos? (siendo el que resuelve)

No, ARCOTEL se encarga de gestionar los reclamos pero no de resolverlos. Luego de que el usuario no está conforme con la respuesta de la empresa operadora o si no ha recibido respuesta alguna, puede presentar un reclamo ante ARCOTEL quien deriva a la empresa operadora el reclamo. Esta cuenta con 15 días hábiles para responder a ARCOTEL (quien traslada la respuesta al usuario). ARCOTEL revisa que la respuesta de la empresa operadora sea razonable, de no ser el caso pide revisión. Si el usuario luego de esta respuesta no estuviera conforme puede volver a ARCOTEL y sigue el mismo proceso. La agencia señala que hacen seguimiento a que en todos los casos lo resuelto se cumpla; caso contrario, se remite al área legal para el procedimiento sancionador correspondiente.

¿El regulador recibe reclamos de usuarios directamente (independientemente de si los resuelve o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo qué supuestos los recibe?

Si los recibe, tiene un sistema que le permite al usuario registrar su reclamo (<http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec>). Asimismo, se puede usar la línea 0800, oficinas, redes sociales, teléfono, correo electrónico.

¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle?

Si, en su página web publica información de los requerimientos por tipo (reclamos pero también pedidos de información y denuncias) y el histórico; por provincias, por empresas operadoras, por motivos y por servicios.

¿Vías para presentación de reclamos?

Web en página de ARCOTEL (<http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec>), línea 0800, oficinas, redes sociales, teléfono, correo electrónico.

¿Quién puede presentar reclamos?

Abonados y Usuarios.

¿Materias reclamables?

Si bien no hay materias reclamables establecidas, de los motivos más comunes de los reclamos se puede mencionar los siguientes:

- Calidad de la comunicación e intermitencias.
- Facturación: cobro por servicios no proporcionados.
- Facturación: cobro de valores diferentes a los pactados.
- Facturación: cobro por servicios no solicitados.
- Facturación: cobro por servicios oportunamente terminados.
- Cortes del Servicio.
- Atención de solicitudes. Reclamos fuera de plazo.
- Cobertura.



¿El proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?

No se cuenta con información.

d) España

DATOS GENERALES	
Población	46.72 millones (2018)
Penetración móvil	ND
Penetración internet	ND
EL REGULADOR	
Nombre del regulador	Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia - CNMC
Página web	https://www.killmybill.es/cnmc-regulador-telecomunicaciones/
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar y controlar todos los sectores económicos (gas y electricidad, comunicaciones electrónicas y audiovisual, ferroviario y aeroportuario, mercado postal). - Resolver los conflictos entre los diferentes operadores económicos. - Aplicar la normativa de defensa de la competencia, española y de la Unión Europea (conductas restrictivas, control de concentraciones y ayudas públicas). - Promocionar la competencia.
Cantidad de personal	No disponible
Presupuesto anual	No disponible
¿Tiene presencia a nivel nacional y/o call center? Detallar.	El ente encargado de resolver reclamos tiene un servicio telefónico para consultas.
Fuente de información utilizada (en los casos de resoluciones u otro, adjuntar)	Web y normas vinculadas

¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos? (siendo el que resuelve)

No, el regulador no tiene competencia sobre la solución de reclamos ni en primera ni en segunda instancia. Los reclamos se presentan ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Empresa) y resuelve la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

El trámite de la reclamación es el siguiente: (i) Recibida la solicitud, la persona que ha presentado la reclamación recibirá un escrito confirmando la recepción de la misma e informándole del procedimiento que se seguirá, (ii) se corre traslado al operador para que informe acerca de los extremos contenidos en la reclamación. Recibido el informe del operador, se corre traslado del mismo al reclamante para que aporte las alegaciones que estime oportunas, (iii) Una vez que el expediente se encuentra totalmente instruido se dicta Resolución por parte de la Secretaría de Estado para el Avance Digital. La resolución es de obligatorio cumplimiento por el operador. Se puede presentar un recurso administrativo ante



la propia Secretaría de Estado para el Avance Digital, o bien ante los Tribunales. El recurso administrativo se presenta ante la propia Secretaría de Estado y su tramitación es totalmente gratuita para el interesado. Las resoluciones también se pueden recurrir judicialmente, ante la Audiencia Nacional (Sala de lo contencioso - administrativo).

¿El regulador recibe reclamos de usuarios directamente (independientemente de si los resuelve o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo qué supuestos los recibe?

No, el regulador no recibe reclamos.

¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle?

No, el regulador no se ocupa de temas de reclamos, si bien en su página web indica que como promotor de la competencia, esta mayor dinámica competitiva impacta positivamente en los usuarios a través de mejores servicios (atributos de los mismos).

¿Vías para presentación de reclamos?

No disponible.

¿Quién puede presentar reclamos?

No disponible.

¿Materias reclamables?

De acuerdo a su página web, la oficina que tramite reclamos tiene competencias sobre:

- Disconformidad con la factura recibida.
- Negativa o demora en instalación de línea.
- Negativa o demora en trámite solicitud baja.
- Negativa o demora en portabilidad de número o selección de operador.
- Contratación no solicitada.
- Averías e interrupciones del servicio.
- Incumplimiento de ofertas por el operador.
- Incumplimiento del derecho de desconexión.
- Depósitos de garantía.
- Falta de comunicación de modificaciones contractuales.
- Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el RD 899/2009.

¿El proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?

No se cuenta con información.



e) Francia

DATOS GENERALES	
Población	67 millones
Penetración móvil	113%
Penetración internet	43.25%
EL REGULADOR	
Nombre del regulador	ARCEP
Página web	https://www.arcep.fr/
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Define la regulación aplicable a todos o parte de los operadores. • Define las obligaciones de los operadores importantes que ejercen una influencia significativa en el mercado • Atribuye los recursos de frecuencias o de numeración y define el plan nacional de numeración. • Vigila el financiamiento del servicio universal. • Emitir opinión sobre temas de su competencia a solicitud del gobierno central, parlamento y otras entidades reguladoras. • Dialogar regularmente con los actores del sector a fin de tener un conocimiento profundo del mercado que regula, ajustar y poner en conocimiento del mercado sus decisiones. • Demandar a las parte la modificación de ciertas condiciones o términos de sus convenios de compartición de redes radioeléctricas abiertas al público • Publicar las cartas de cobertura de los operadores en open data. • Adoptar los lineamiento de las condiciones tarifarias del acceso a los recursos públicos de banda ancha en fibra óptica.
Cantidad de personal	No disponible
Presupuesto anual	No disponible
¿Tiene presencia a nivel nacional y/o call center? Detallar.	No. Se les puede contactar por correo y pagina web.
Fuente de información utilizada (en los casos de resoluciones u otro, adjuntar)	Página web ARCEP, pagina web de mediaciones de comunicaciones electrónicas https://www.mediation-telecom.org/ , pagina web de Dirección General de competencia, consumo y represión de fraudes https://www.economie.gouv.fr/dgccrf

¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos? (siendo el que resuelve)

No. Si la empresa no contesta o no estás de acuerdo con su respuesta vas a un proceso con un mediador. La Dirección General de Competencia, Consumo y Represión de Fraudes es la que encargada de los reclamos de los usuarios. En el caso particular de las telecomunicaciones hay un mediador de comunicaciones electrónicas y el pedido se puede hacer hasta un año luego de haber presentado el reclamo ante la empresa. Una vez presentado el reclamo (vía electrónica), en un plazo de 8 días si la misma es admisible, a menos que sea muy compleja, te informarán. Si no es admisible, en 3 semanas te informarán



porqué y te dirán qué otras acciones puedes tomar. Para presentar el reclamo, además de tus datos personales se requiere lo siguiente:

- Copia de las comunicaciones con tu proveedor de servicio.
- La descripción de lo que te ofrecieron
- Tu contrato y el mail de confirmación del contrato si fue a distancia
- Las facturas.

Además, de acuerdo al tema de tu reclamo hay documentos adicionales que puedes presentar.

En el año 2018 se recibieron 11,481 reclamos para mediación (77% en línea y 23% por correo postal). De estos, el 46% fue admisible y de estos el 92% fueron favorables al usuario, 32% de manera total y 68% de manera parcial. El 95% de las opiniones del mediador fueron acogidas por los usuarios y el 93% por los operadores. El tiempo promedio de la conciliación fue de 60 días (pero legalmente puede ser hasta 90). La móvil tiene la mayor cantidad de mediaciones (51%) seguido de los paquetes con internet (35%). Los temas más recurrentes son por terminación de contrato (27%), contrato (26%), facturación (20%) y problemas técnicos (25%). También se puede escoger la vía judicial.

¿El regulador recibe reclamos de usuarios directamente (independientemente de si los resuelve o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo qué supuestos los recibe?

Si, pero los recibe con fines informativos y de ayuda al usuario. En la página se puede encontrar el link "J'alerte ARCEP" que es una plataforma que permite a los usuarios/empresas/colectivos alertar de problemas en sus relaciones con operadores fijos, móviles, de internet o postales. No implica un procedimiento formal ante la autoridad ni hay seguimiento personalizado a los casos. El objetivo es conocer los problemas de los usuarios y el mercado y llevar a cabo una regulación más eficiente. Una vez que el usuario ha planteado un problema, se presentan diversas respuestas predeterminadas que orientan al usuario sobre sus derechos, como proceder, cómo reclamar ante la empresa y los pasos a seguir si no está de acuerdo con el resultado del reclamo.

En caso de que se haya presentado un reclamo ante la empresa y no haya habido respuesta es posible remitir por correo postal a ARCEP una carta a la que se adjunte la constancia de haber presentado el reclamo ante la empresa operadora indicando que no se ha tenido respuesta. Ante esto ARCEP remite estas comunicaciones al servicio de atención al cliente de la empresa en cuestión.

¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle?

El regulador en su página web no cuenta con estadísticas sobre los reclamos de los usuarios, ni sobre lo que se presenta a ellos ni de las empresas operadoras. Sin embargo, el ente de resolución de reclamos si cuenta con un resumen de reclamos por vía de presentación, sector, las materias más comunes, tipos de empresas.



¿Vías para presentación de reclamos?

Web, en oficinas, por correo postal y telefónico.

¿Quién puede presentar reclamos?

Información no disponible.

¿Materias reclamables?

Si bien no se encuentran materias reclamables establecidas por norma, en los reportes estadísticos se incluyen las 4 materias más reclamadas del sector de telecomunicaciones que son: (i) inconformidad con el precio o con el monto total del recibo, (ii) práctica comercial engañosa, (iii) no atender demandas de baja y (iv) trámite en el domicilio o por teléfono.

¿El proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?

No se cuenta con información.

g) México

DATOS GENERALES	
Población	123.6 millones
Penetración móvil	92.5%
Penetración internet	50.2%
EL REGULADOR	
Nombre del regulador	Instituto Federal de Telecomunicaciones - IFT
Página web	http://www.ift.org.mx/
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Regular y promover el desarrollo de las telecomunicaciones y los servicios de radiodifusión • Regular, gestionar y promover el uso y explotación eficiente del espectro radioeléctrico, recursos orbitales y satelitales y las redes audiovisuales. • Emitir planes técnicos y certificaciones. • Garantizar, modifica, transferir o renovar concesiones. • Emitir planes de espectro. • Abrir procesos de fiscalización e imposición de sanciones. • Resolver sobre interconexión y contenido media entre operadores. • Aprobar tarifas telecomunicaciones y audiovisual, de requerir. • Designar a los operadores importantes. • Imponer regulación particular a operadores importantes. • Vigilar el desarrollo competitivo del mercado de telecomunicaciones y audiovisual • Establecer obligaciones para los operadores con poder significativo de mercado. • Gestionar el espectro radioeléctrico.
Cantidad de personal	1,364 personas



Presupuesto anual	US\$0.10bn
¿Tiene presencia a nivel nacional y/o call center? Detallar.	NO. Para comunicarse con ellos se puede usar la página web (formulario web), dos sedes en Ciudad de México, llamada 1800, al correo electrónico: atencion@ift.org.mx, redes sociales.
Fuente de información utilizada (en los casos de resoluciones u otro, adjuntar)	Página web IFT, pagina web SOY USUARIO, informe SOY usuario TRIMESTRAL, pagina web PROFECO, BD Cullen international, Ley Federal de protección al Consumidor.

¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos? (siendo el que resuelve)

No. El encargado de resolver reclamos en segunda instancia es la Procuraduría Federal del Consumidor - PROFECO. La PROFECO conduce un proceso conciliatorio entre las partes. El usuario se puede dirigir directamente a la PROFECO o presentar una queja ante la IFT por medio de su aplicativo SOY USUARIO y si no obtiene respuesta satisfactoria de la empresa, entonces lo comunica a la IFT y ésta envía la queja a la PROFECO.

La PROFECO primero debe declarar procedente la queja y luego se activa el proceso conciliatorio donde el usuario es asistido por un conciliador, hasta que se llega a un acuerdo. El usuario tiene un año desde producido el problema para presentar la queja (art 14° Ley protección al consumidor). Para presentar esta queja se deben dar los siguientes datos (art. 99°): Nombre y domicilio, Identificación oficial (credencial elector, pasaporte, cedula profesional), Contrato, recibo o comprobante de compra, Nombre y domicilio del proveedor, en caso de no aparecer en el recibo, señalar el lugar donde puede ser localizado, Descripción del bien o servicio que se reclama y la narración de los hechos que dieron lugar a la queja y Formato de recepción de queja impreso.

La queja se puede presentar en las delegaciones a nivel nacional de 9am a 3pm (respuesta en un mes), cita en la PROFECO (56 oficinas) programando llamando a sus teléfonos o por internet a través de CONCILIANET. Si bien no hay un plazo, la respuesta de la procedencia demora aprox. como máximo 30 días, siendo este plazo más para el caso de presentación en delegaciones. En el caso de CONCILIANET, el proceso es electrónico, pero funciona solo para empresas registradas y el plazo para saber si procede es de 10DH. La audiencia de conciliación es virtual a través de un chat.

La PROFECO remite la queja a la empresa (máximo en 15dh) y ésta debe presentar un informe por escrito relacionado con los hechos. La PROFECO establece fecha y hora para la conciliación, si la empresa no se presenta dos veces, se da por cierto lo manifestado por el usuario. Si el usuario no se presenta y no justifica su ausencia, se entiende que ha desistido y ya no puede presentar otra queja por lo mismo. En tanto dura el proceso la empresa no puede suspender el servicio. Al final se da un dictamen donde se plasma lo acordado y las compensaciones económicas, en caso de aplicar. Si no se pusieran de acuerdo puede darse un proceso arbitral.

La PROFECO recibe poco más de 30mil quejas sobre temas telecom al año, siendo Telecom el segundo sector con más quejas (luego de electricidad). Los servicios con mayor porcentaje de quejas son móvil (78%) e internet (22%).



¿El regulador recibe reclamos de usuarios directamente (independientemente de si los resuelve o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo qué supuestos los recibe?

Si, la IFT recibe quejas a través de su portal web SOY USUARIO y las remite a la empresa operadora para ésta resuelva en un plazo de 15 días hábiles. La empresa contesta directamente al usuario.

Para seguir este proceso el usuario debe registrarse en el portal web, escoger a la empresa operadora, servicio u problema que presenta (hay lista desplegable de posibles problemas). Debe adjuntar como mínimo DNI (natural) o poder (jurídicas) o carta poder (representación) firmada por dos testigos y poner el DNI de los dos. El sistema envía alertas del estado de la queja (enviada a la empresa, la empresa la recibió, si hay solicitud de información y la respuesta final). EL IFT tiene estadísticas de estas quejas. Además, en caso de que el usuario no este conforme con el resultado puede comunicarlo y la IFT envía la queja a la PROFECO donde sigue su proceso.

¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle?

Si, el regulador en su página web cuenta con estadísticas sobre los reclamos tramitados a través del aplicativo "SOY USUARIO".

¿Vías para presentación de reclamos?

Web en el regulador. En PROFECO de manera presencial, contra determinadas empresas se puede usar un servicio simplificado que permite presentar el reclamo vía web.

¿Quién puede presentar reclamos?

Información no disponible.

¿Materias reclamables?

Si bien no hay materias reclamables establecidas, el aplicativo Soy Usuario te presenta diversas posibilidades para escoger el problema que enfrentas y son las siguientes:

- Fallas del servicio.
- Accesibilidad y no discriminación.
- Portabilidad (solo servicios fijo y móvil).
- Migraciones.
- Cargos, saldos y bonificaciones.
- Contrataciones.
- Garantías/equipos.
- Publicidad/promociones
- Desbloqueo de equipos (solo para móviles).



¿El proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?

No se cuenta con información.

Por otro lado, en Argentina y Chile, los entes reguladores si resuelven reclamos de usuarios, como sucede en el Perú.

h) ARGENTINA

DATOS GENERALES	
Población	44.9 millones
Penetración móvil	92.5%
Penetración internet	83.5%
EL REGULADOR	
Nombre del regulador	ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES –ENACOM
Página web	https://www.enacom.gob.ar/
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un marco normativo homogéneo adecuado para el desarrollo de la industria, que redunde en el beneficio de usuarios y consumidores con el objeto de que puedan acceder a una mayor cantidad y diversidad de servicios a menores precios. • Facilitar la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, beneficiando a los consumidores y evitando las distorsiones en la competencia, como la ejecución selectiva de sanciones, el otorgamiento discrecional de licencias y cualquier mecanismo de premios y castigos arbitrarios u otras prácticas distorsivas. • Resguardar el bienestar general y las condiciones de igualdad en el acceso de la población a servicios de calidad contribuyendo a eliminar la brecha digital. • Mantener una política pública de acción rápida y eficaz que establezca un sendero racional en el desarrollo del sector, adaptando la regulación a los requerimientos del sector y la sociedad y colaborando en el reordenamiento del mercado de las comunicaciones. • Garantizar la más amplia libertad de prensa, el pluralismo y el acceso a la información, fomentar el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, y avanzar hacia la convergencia entre las distintas tecnologías disponibles, garantizando la seguridad jurídica para fomentar las inversiones en infraestructuras. • Mantener y garantizar el adecuado funcionamiento de los distintos actores del sector de las comunicaciones, adaptando de manera periódica las reglas de concentración por impacto de las tecnologías y la aparición de nuevos factores o situaciones.
Cantidad de personal	285 agentes que intervienen en la gestión de reclamos a nivel Nacional.
Presupuesto anual	\$ 5.081.698.685 de pesos (2018)



¿Tiene presencia a nivel nacional y/o call center? Detallar.	SI. ENACOM tiene Centros de Atención al Usuario en la Ciudad de Buenos Aires y delegaciones en todas las provincias (26). Esto permite elevar la capacidad de respuesta y descentralizar las actividades de control, fiscalización y <u>recepción de reclamos de usuarios</u> por problemas con el suministro normal de los servicios de comunicaciones. El <i>Call Center</i> está integrado por 22 agentes, y su horario de atención es de 08 a 18 hs.
Fuente de información utilizada (en los casos de resoluciones u otro, adjuntar)	https://www.enacom.gov.ar/ https://www.indec.gov.ar/Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Decreto 267/2015, Resolución 733 E-2017, Ley de Defensa al Consumidor N° 24.240 y Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo Ley 26.993 https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/175586/20171204

¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos? (siendo el que resuelve)

SI. El Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) está a cargo de resolver los recursos de apelación. Sin embargo, los usuarios pueden optar por no presentar el recurso de apelación ante el regulador sino hacerlo a la Dirección de Defensa al Consumidor. En estos casos, los usuarios concilian y pueden lograr indemnizaciones. Sin embargo, el usuario que presenta su apelación ante la Dirección de Defensa del Consumidor ya no puede hacerlo ante ENACOM.

¿El regulador recibe reclamos de usuarios directamente (independientemente de si los resuelve o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo qué supuestos?

Si. Cuando el usuario no obtiene respuesta de la empresa operadora en los plazos establecidos o está insatisfecho con la misma, puede:

A) Presentar su reclamo ante ENACOM - Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos y su Decreto Reglamentario.

B) Presentar su reclamo ante la Dirección de Defensa al Consumidor - Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y modificatorias. Esta última resolución podrá ser apelada y en el supuesto de ser confirmada ante la instancia judicial interviniente superior, se aplicará al proveedor gozando la misma de fuerza ejecutoria.

Si opta por A)

El usuario debe previamente haberse dirigido a su operadora y en caso de no recibir respuesta dentro de los plazos establecidos o no estar satisfecho con la misma, apelan ante ENACOM. Los reclamos pueden ser presentados mediante cualquier vía. No obstante, es muy usada la plataforma de Trámites a Distancia (TAD)². Mediante esta plataforma el usuario presenta su reclamo así como toda la documentación que considere pertinente; luego de lo cual ENACOM analiza si se encuentra completa y de requerir

² El TAD es una plataforma donde cualquier ciudadano puede realizar su trámite ante organismos públicos nacionales. Los trámites son 100% digitales. Página web: <https://www.argentina.gob.ar/modernizacion/tramites-a-distancia>



información adicional la solicita por la plataforma. Si incluso después de esta interacción se considera que el reclamo no cumple con la información mínima necesaria se declara improcedente.

En caso de contarse con la información completa, se solicita a la empresa operadora sus descargos otorgándole un plazo de 10 DH³. El traslado del reclamo hacia la empresa también se hace vía el TAD, aun cuando la empresa operadora responde en forma física y estos documentos son los únicos que deben escanearse para incluirse en el expediente. Una vez vencido el plazo de la empresa para realizar sus descargos, el regulador resuelve emitiendo una resolución en 30 DH (incluye los 10 DH de la empresa).

Si opta por B)

Conciliación: Mecanismo para que los usuarios hagan su reclamos contra las empresas. Los conciliadores ayudan a las partes a solucionar un conflicto sin necesidad de iniciar un juicio. El conciliador es una persona especializada, inscrito en el Registro de Conciliadores en Relaciones de Consumo. Su función es escuchar y apoyar en la solución del conflicto. Van por esta vía reclamos por montos iguales o menores a 55 salarios mínimos y realizados por un consumidor final (no reclamos colectivos). El conciliador cita al reclamante y a la empresa a audiencia en los 10dh de haber sido designado. No es obligatorio contar con abogado, sin embargo, si el conciliador considera que es un tema complicado puede recomendar a las partes que se asesoren con un abogado. El sistema provee un servicio jurídico gratuito así como asistencia de representantes de asociaciones de consumidores u organismos estatales de defensa del consumidor. El usuario puede actuar vía representante. Las audiencias son confidenciales. Si el usuario no se presenta, se da por concluido el trámite, que podría ser reiniciado por esta misma vía. Si la empresa no asiste y no se justifica es multada con un salario mínimo vital, ante justificación se reprograma la audiencia. Todo el procedimiento no puede durar más de 30 días. Si la empresa no cumple, se aplican las sanciones de la Ley de defensa del consumidor.

Arbitraje: Es un procedimiento alternativo voluntario y gratuito con plazos de gestión abreviados. Funciona con empresas adheridas que de forma voluntaria deciden abreviar las instancias de reclamos de sus consumidores y usuarios. Se cuenta con información del 2016, donde el 61% corresponden a equipos y servicios móviles. El servicio funciona de tal manera que en caso de que sea aceptada la competencia arbitral por parte de la empresa, se fija audiencia a fin de que las partes arriben a un acuerdo. De no ser posible, el Tribunal Arbitral emite un laudo, obligatorio para las partes.

¿Vías para presentación de reclamos?

Los reclamos pueden ser presentados *on line* a través de la plataforma para trámites a distancia de Argentina, de manera presencial en las oficinas de ENACOM o por correo postal (https://www.enacom.gob.ar/denuncias-telefonía-internet-y-cable_p3613).

³ Este plazo es un plazo general establecido en su Ley de Procedimiento Administrativo General.



¿Materias reclamables?

La Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones divide las materias reclamables en: a) Facturación, b) Problemas Técnicos, c) Gestiones Administrativas y d) Otros Incumplimientos.

¿El proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?

En relación al expediente electrónico, ENACOM maneja expedientes 100% electrónicos desde agosto de 2017 (cuando se implementó el TAD). Incluso los pedidos de descargos a las empresas se hacen por sistema, sin embargo, las empresas contestan por medio impreso; esta información se escanea e incluye en el expediente.

Cabe señalar que la Resolución 4657-E/2017 (ENACOM), de fecha 24/11/2017, aprobó la implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas a Licenciatarias (SNEL-ENACOM) para efectuar notificaciones y recibir presentaciones en formato digital, como medio de comunicación fehaciente entre el ENACOM y las Licenciatarias de Servicios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en el marco de denuncias y reclamos de usuarios de servicios TIC.

¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle?

Si, en la página web de ENACOM (<https://datosabiertos.enacom.gob.ar/dashboards/20003/reclamos-y-sanciones/>), sección de datos abiertos hay información sobre cantidad de reclamos, por tipo, por servicio, por empresa operadora, por región, servicio y empresa, sanciones a operadores iniciadas por reclamos de usuarios, operadores con mayores sanciones y montos de las sanciones impuestas por año.

¿Cuántos recursos resuelve el regulador al año?

ENACOM recibe aproximadamente 30,000 recursos de apelación al año.

i) Chile

DATOS GENERALES	
Población	18.1 millones
Penetración móvil	133%
Penetración internet	64%
EL REGULADOR	
Nombre del regulador	SUBTEL
Página web	https://www.subtel.gob.cl/
Funciones	La Subsecretaría de Telecomunicaciones es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile,



	<p>transformando a este sector en motor para el desarrollo económico y social del país.</p> <p>Tiene como principales funciones proponer las políticas nacionales en materias de telecomunicaciones, de acuerdo a las directrices del Gobierno, ejercer la dirección y control de su puesta en práctica, supervisar a las empresas públicas y privadas del sector en el país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes.</p>
Cantidad de personal	274
Presupuesto anual	US\$7.67millones
¿ Tiene presencia a nivel nacional y/o call center? Detallar.	Si tiene presencia a nivel Nacional y tiene fono ayuda SUBTEL
Fuente de información utilizada (en los casos de resoluciones u otro, adjuntar)	<p>NORMA Núm. 194, REGLAMENTO SOBRE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.</p> <p>https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1048887</p>

¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos? (siendo el que resuelve)

SI. La SUBTEL es la encargada de resolver los reclamos en segunda instancia.

¿El regulador recibe reclamos de usuarios directamente (independientemente de si los resuelve o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo qué supuestos?

Si. El regulador recibe reclamos en primer y en segunda instancia, sin embargo, solo resuelve los de segunda instancia. En el caso de la primera instancia la SUBTEL recibe el reclamo y lo remite al operador (se llama reclamo sin insistencia), el operador tiene 5 días hábiles para resolver el reclamo y notificar de este al reclamante. Después de la respuesta o si la empresa no responde, el usuario puede recurrir ante SUBTEL, en un plazo de 30 días desde la notificación de la respuesta o cumplido el plazo de 05 días más el plazo de notificación que tuvo empresa para responder.

En el segundo caso son "reclamos con insistencia" que resuelve la SUBTEL. Es requisito para su presentación contar con el número de reclamo otorgado por la empresa operadora y se presenta si luego de la respuesta de la empresa el usuario no está de acuerdo con la misma o si la empresa no responde. Los reclamos son recibidos vía presencial y web. La SUBTEL luego, dentro de un plazo de 3 DH, traslada el reclamo al operador, quien cuenta con 10 DH para hacerle llegar los antecedentes del caso. Vencido dicho plazo, SUBTEL resuelve en máximo 20 DH (incluyen el plazo de las empresas operadoras).



¿Vías para presentación de reclamos?

Los reclamos pueden ser presentados *on line* a o de manera presencial (la SUBTEL ha firmado convenio con Chile atiende con lo cual se pueden presentar reclamos en 157 puntos a nivel nacional).

¿Materias reclamables?

Incumplimiento de contrato, continuidad y/o indemnización, conexión a internet, termino de contrato, problemas de pago, suscripción no reconocida, cobertura, portabilidad, atención en terreno, registros de morosidad.

¿El proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?

SUBTEL utiliza el expediente electrónico desde hace 5 años. Si llega alguna información en papel la misma es escaneada e incluida en el expediente virtual. Los usuarios pueden escoger entre ser notificados por correo postal o correo electrónico. Actualmente, aproximadamente el 90% se notifica por correo electrónico. En el caso de la documentación con las empresas, existe un sistema de transferencia electrónica por donde va toda la documentación que se usa con las empresas más grandes.

¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle?

Si, en la página web existe información estadística (reclamos por servicio, por motivo) pero la misma esta desactualizada (ultima información del 2016).

¿Cuántos recursos resuelve el regulador al año?

SUBTEL recibe aproximadamente 36,000 recursos de apelación al año.

IV. CONCLUSIONES

4.1. En Brasil, Colombia, Ecuador, España, Francia y México el organismo regulador no tiene la función de resolución de reclamos de los usuarios.

4.2. En Argentina y Chile, los entes reguladores si resuelven reclamos de usuarios, como sucede en el Perú.

4.3. En Argentina:

- El regulador recibe las apelaciones de los usuarios directamente.
- Las apelaciones son presentados mediante la plataforma de trámites a distancia, presencial o por correo postal.
- El plazo que tiene el regulador para resolver es de 30 días hábiles (incluyendo los 10 días hábiles que tiene la empresa operadora para presentar sus descargos).
- El expediente es electrónico.



- Las materias reclamadas son facturación, problemas técnicos, gestiones administrativas y otros incumplimientos.
- El usuario puede de manera alternativa presentar su reclamo ante la Dirección de Defensa del Consumidor.

4.4. En Chile:

- El regulador recibe los reclamos en primera y segunda instancia pero sólo resuelve los de segunda instancia.
- Los reclamos son presentados on line o de manera presencial.
- El plazo que tiene el regulador para resolver es de 20 días hábiles (incluyendo los 10 días hábiles que tiene la empresa operadora para remitir los antecedentes del caso).
- El expediente es electrónico.
- Las materias reclamadas son Incumplimiento de contrato, continuidad y/o indemnización, conexión a internet, termino de contrato, problemas de pago, suscripción no reconocida, cobertura, portabilidad, atención en terreno, registros de morosidad.



ANEXO 1: Benchmark – Información adicional

BRASIL

FUNCION DE RESOLUCION DE RECLAMOS

No. Lo que Anatel hace con las quejas recibidas contra los operadores es facilitar y auxiliar su interacción entre los usuarios y las operadoras de servicios de telecomunicaciones. Y hace eso exigiendo que las empresas respondan, con calidad y en hasta cinco días hábiles, las quejas que registran los usuarios.

Anatel monitorea la cantidad y el motivo de las reclamaciones contra cada operadora, el tiempo que tardan en responder y la calidad de las respuestas para cobrar de ellas un nivel de atención cada vez mejor.

Si. El procedimiento que se sigue es el siguiente:

1. Primero el usuario debe comunicarse con su operador informando sobre el problema que lo aqueja. Debe anotar y guardar el protocolo de atención que le proporcione el operador. Si el operador no responde, o si la respuesta no es adecuada, el usuario se pone en contacto con Anatel. El regulador le proporciona un número sobre su reclamación.
2. Si la reclamación es hecha por alguien que no es el usuario titular del acceso, es necesario presentar el poder respectivo.
3. En cuanto recibe la reclamación, Anatel la encamina a la operadora de servicios, quien tendrá cinco días hábiles para dar una respuesta o solución. Será la operadora, y no la Anatel, quien responda directamente al usuario. El usuario puede realizar el seguimiento de su reclamación por Internet, en el sitio de Anatel, por la aplicación "Anatel Consumidor" o llamando al 1331. En este último caso, el usuario no necesita ni esperar al atendido, sólo debe introducir el número de solicitud cuando se indica.
4. Si después de cinco días hábiles el usuario no recibe una respuesta de su operador, entra en contacto con los mismos canales de atención de Anatel para reiterar su queja. Si el

¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos?
(siendo el que resuelve)

¿El regulador recibe reclamos de usuarios
directamente (independientemente de si los resuelve
o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo
qué supuestos los recibe?



operador ha respondido, pero la respuesta no ha sido adecuada, el usuario tiene el plazo de hasta 15 días (contados a partir de la respuesta) para volver a entrar en contacto con Anatel y solicitar la reapertura de la reclamación original.

Si. Dicha información se encuentra publicada en su página web <https://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2/grupos-economicos>.

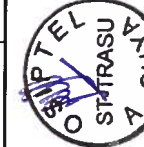
A continuación se incluyen las estadísticas publicadas:

Reclamações registradas na Anatel (milhares)									
	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Celular Pré-Pago	187,4	400,3	485,1	595	596,7	390	390,9	281,4	
Celular Pós-Pago	532,8	973,7	1.143,9	1.260,6	1.196,8	781,8	969,2	858	
Telefonia Fixa	329,3	661,3	760,9	943,6	1.033	892,1	988,8	700,2	
Banda Larga	299,5	501,9	525,2	580,9	655	435,9	445,9	299,5	
TV por Assinatura	195,3	383,3	467,3	511	583,9	319	268,1	182,7	
Outros	7,9	20,5	22,1	20,5	22,3	29,5	50,1	52,4	
Total	1.560,5	2.941,2	3.405,6	3.911,8	4.087,8	2.848,4	3.113,2	2.374,5	

¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle? Describir e incluir estadísticas principales.

Reclamações registradas na Anatel

Reclamações registradas na Anatel (milhares)									
Crescimento	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018			
Crescimento									



	38,9%	-0,2%	53%	-0,3%	-18,3%	-17,6%
Celular Pré-Pago	38,9%	-0,2%	53%	-0,3%	-18,3%	-17,6%
Celular Pós-Pago	13%	-19,3%	53,1%	3%	-9,2%	-14,9%
Telefonia Fixa	41,2%	-9,8%	15,8%	-8,6%	-19,3%	-13,1%
Banda Larga	48,8%	-2,2%	50,3%	-8,4%	-9,5%	-4,4%
TV por Assinatura	46,7%	18,9%	83%	-12,5%	-8,5%	-18%
Outros	-4,3%	-41,1%	-24,5%	26%	7,6%	-8,1%
Total	31,1%	-8,5%	43,5%	-4,32%	12,9%	-13,6%

El siguiente cuadro ofrece el promedio de las tasas de quejas por servicios. Estos índices tienen por objeto permitir una comparación más precisa entre los servicios de telecomunicaciones, teniendo en cuenta sus respectivas bases de clientes.

	Média do Índice de Reclamações por Serviços*							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Celular Pré-Pago	0,11	0,15	0,15	0,24	0,28	0,26	0,24	0,22
Celular Pós-Pago	1,38	1,37	0,97	1,36	1,37	1,15	0,87	0,74
Telefonia Fixa	1,34	1,85	1,66	1,94	1,85	1,55	1,44	1,25
Banda Larga	1,44	1,88	1,69	2,39	2,06	1,81	1,69	1,70
TV por Assinatura	1,08	1,34	1,43	2,56	2,31	2,16	1,83	1,61

* Promedio de índices mensuales de quejas/1.000 accesos

En la referida página web se encuentra publicada la información desagregada por empresa operadora y motivo, con el detalle del índice correspondiente a la base de clientes.



Si. Cuando los usuarios enfrentan algún problema relativo a los servicios de telecomunicaciones pueden acudir a: Anatel, Procons o Juzgados Especiales. Cada uno de esos órganos actúa de forma distinta. En todos los casos, se solicita que el consumidor intente primero resolver su problema con la propia operadora, a través de sus canales de atención, y anote los protocolos de atención que se suministraren.

ANATEL

Si un consumidor no puede resolver su problema directamente con el operador de telecomunicaciones, tiene el derecho de abrir una queja en Anatel. La Agencia dirige la reclamación para la propia operadora, que tendrá el plazo de cinco días hábiles para tratar el caso y responder directamente al consumidor. Los canales de atención de Anatel son accesibles; permiten el registro de reclamaciones de forma simplificada, dispensando la presentación de pruebas, y ayudan al consumidor a ejercer el derecho de tener respuestas rápidas y con calidad de su operador de telecomunicaciones. Además, Anatel monitorea las respuestas para tomar medidas que mejoren la atención por las operadoras y para publicar el ranking de las empresas que mejor atienden a los consumidores. En caso de que la reclamación sea hecha por alguien que no sea el usuario titular del acceso, es necesario presentar poder.

“PROCONS”-Conciliación:

En los Procons, todas las reclamaciones de los consumidores son recibidas y analizadas individualmente. Muy comúnmente, los Procons ejercen la función de mediadores: buscan solucionar los conflictos individuales entre consumidor y empresa por medio de acuerdos que satisfagan a ambas partes, sin que sea necesario accionar la Justicia. Además de actuar en los casos individuales, los Procons también monitorean y fiscalizan la conducta de los proveedores de productos y servicios al consumidor. Y mantienen y divulgan, periódicamente, un registro con las reclamaciones contra cada empresa, indicando si ellas fueron o no atendidas. Los usuarios deben acceder al portal del Procon de su respectivo Estado.

Hay algún organismo diferente a la empresa operadora y al regulador a cargo de resolver reclamos? Indicar cuál es y explicar cómo funciona



JUZGADOS ESPECIALES

Los Juzgados Especiales son los órganos del Poder Judicial más accionados en cuestiones relativas al consumidor, debido al hecho de que, en muchos casos, dispensan la necesidad de constitución de abogados. En los Juzgados Especiales es posible dar inicio a acciones que resulten, por ejemplo, en resarcimientos a los consumidores que se consideren lesionados. Por tratarse de procesos judiciales, el grado de complejidad y la necesidad de documentación son más elevados que en los demás órganos.

Si el operador no responde la comunicación del usuario en la cual reporta su problema, o si la respuesta no es adecuada, el usuario se pone en contacto con Anatel. El regulador le proporciona un número sobre su reclamación. Si la reclamación es hecha por alguien que no es el usuario titular del acceso, es necesario presentar el poder respectivo.

En cuanto recibe la reclamación, Anatel la encamina a la operadora de servicios, quien tendrá cinco días hábiles para dar una respuesta o solución. Será la operadora, y no la Anatel, quien responderá directamente al usuario. El usuario puede realizar el seguimiento de su reclamación por Internet, en el sitio de Anatel, por la aplicación "Anatel Consumidor" o llamando al 1331. En este último caso, el usuario no necesita ni esperar al atendido, sólo debe introducir el número de solicitud cuando se indica.

Si después de cinco días hábiles el usuario no recibe una respuesta de su operador, entra en contacto con los mismos canales de atención de Anatel para reiterar su queja. Si el operador ha respondido, pero la respuesta no ha sido adecuada, el usuario tiene el plazo de hasta 15 días (contados a partir de la respuesta) para volver a entrar en contacto con Anatel y solicitar la reapertura de la reclamación original.

¿Cuál es la participación del regulador en el proceso? Detallar.

Si el regulador está a cargo de la solución de reclamos:

Indicar cómo ejerce esta función (proceso, recursos humanos, informáticos y presupuestales, entre otros que se consideren relevantes)

N.A.



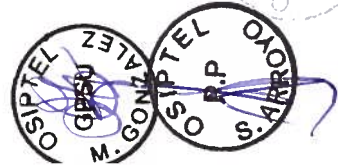
En cualquier caso, se cuenta con estadísticas sobre la cantidad de reclamos resueltos por las empresas operadoras? Por el regulador? Por otra entidad? Con desahogado por servicio o principales temas. De tenerse, detallarse.

N.A.

Si. En primer término, cuando una solicitud de consumidor se registra en Anatel, se puede clasificar en diferentes categorías.

- **Reclamación:** ocurre cuando el consumidor considera que un operador de telecomunicaciones no está respetando sus derechos. Una vez registrada en Anatel, la reclamación es enviada a la operadora, que debe responder al usuario en hasta cinco días hábiles.
- **Denuncia:** ocurre cuando el ciudadano quiere informar a Anatel sobre violación de reglas o leyes, como en el caso de empresas o individuos que prestan servicios sin autorización de la Agencia, utilizan equipos no certificados o causan interferencias de señales, entre otros. Estos casos son analizados por Anatel y, cuando corresponda, generan procedimientos de averiguación que pueden resultar en equipos sellados, multas u otras acciones. Si una demanda se inserta en el sistema por el consumidor como "denuncia", pero no se encuadra en las características citadas anteriormente, Anatel podrá reclasificarla como "reclamación". Esta reclasificación puede ocurrir cuando el demandante (i) describa violación de derecho individual derivada de relación de consumo con prestadora de servicios de telecomunicaciones; (ii) que contiene su identificación y la empresa; y (iii) acompañada de comprobación del intento de resolver el problema ante la prestadora.
- **Solicitud de información:** cuando un ciudadano tiene dudas sobre sus derechos, sobre las obligaciones de las operadoras o sobre cualquier otro asunto de competencia de Anatel,

Sabemos si el regulador o quien resuelve tiene materias reclamadas establecidas? Explicar



puede solicitar informaciones a través de los canales de atención. En muchos casos, las preguntas son contestadas ya en el primer contacto con la central de atención telefónica. En otros casos, se remiten a las áreas competentes de Anatel, y la respuesta se da preferentemente en cinco días hábiles.

- **Otras categorías:** los canales de atención también reciben sugerencias, elogios y críticas, que son encaminadas a las áreas competentes de la agencia.
- **Servicio de Información al Ciudadano (SIC):** Para acceder a informaciones públicas que no están disponibles en los canales de atención al consumidor, los ciudadanos pueden también hacer pedidos de acuerdo con las garantías establecidas por la Ley de Acceso a la Información (Ley 12.527 / 2011). Tales solicitudes cuentan con plazos y procedimientos específicos.

Sobre el caso específico de la **reclamación**, observamos que en los formularios se consignan las siguientes materias:

- Para reclamos de Móvil Postpago:
- **Servicio.** Si el usuario ha enfrentado problemas relacionados con el servicio del proveedor en cualquiera de sus canales de servicio
 - **Bloquear o suspender y desbloquear.** Si el abonado no puede bloquear, suspender o desbloquear el servicio. Esta es también la opción que debe elegirse en casos de bloqueo o suspensión indebida por parte del operador.
 - **Cancelación.** Si ha enfrentado problemas relacionados con la cancelación del servicio con el operador.
 - **Facturación.** Si ha enfrentado problemas relacionados con la facturación.
 - **Datos catastrales y número de línea.**
 - **Documento de facturación, contrato, grabaciones.**



- **Instalación o activación o habilitación.** Si el usuario está experimentando problemas con respecto a la instalación o habilitación del servicio indebido, no solicitado o no respondido, problemas relacionados con la alteración de su línea o incluso problemas con respecto al envío de un chip o dispositivo por el operador.
 - **Larga Distancia/Interurbana**
 - **Oferta, bonificaciones, promociones, mensajes publicitarios y cambio de plan**
 - **Portabilidad.** Si el usuario ha enfrentado problemas para llevar su número a otro proveedor.
 - **Calidad, operación y reparación**
 - **Compensación.** Si el usuario ha realizado un pago mayor para el proveedor y ahora ha estado experimentando problemas relacionados con el reembolso de estos valores.
 - **Servicios de Protección de Crédito**
- Para reclamos de servicio fijo:
- **Servicio.** Si el usuario ha enfrentado problemas relacionados con el servicio del proveedor en cualquiera de sus canales de servicio.
 - **Bloquear o suspender y desbloquear.** Si no puede bloquear, suspender o desbloquear el servicio. Esta es también la opción que debe elegirse en casos de bloqueo o suspensión indebida por parte del operador.
 - **Cancelación.** Si el usuario ha enfrentado problemas relacionados con la cancelación del servicio con el operador.
 - **Facturación.** Si ha enfrentado problemas relacionados con la facturación.
 - **Crédito prepago.** Si su problema tiene que ver con los créditos prepagados.
 - **Datos catastrales y número de línea.**
 - **Documento de facturación, contrato, grabaciones.**
 - **Instalación o activación o habilitación.** Si el usuario está experimentando problemas con respecto a la instalación o habilitación del servicio indebido, no solicitado o no respondido, problemas relacionados con la alteración de su línea o incluso problemas con respecto al envío de un chip o dispositivo por el operador.



<ul style="list-style-type: none"> • Larga Distancia/Interurbana. • Cambio de dirección. Si el usuario ha enfrentado problemas relacionados con el cambio de la dirección donde se presta el servicio. • Oferta, bonificaciones, promociones, mensajes publicitarios y cambio de plan • Portabilidad. Si el usuario ha enfrentado problemas para llevar su número a otro proveedor. • Calidad, operación y reparación • Compensación. Si el usuario ha realizado un pago mayor para el proveedor y ahora ha estado experimentando problemas relacionados con el reembolso de estos valores. • Servicios de Protección de Crédito 	
<p>No se cuenta con información.</p>	<p>Sabemos si el proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?</p>

ESPAÑA	
FUNCION DE RESOLUCION DE RECLAMOS	
<p>¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos? (siendo el que resuelve)</p>	<p>No</p>
<p>¿El regulador recibe reclamos de usuarios directamente (independientemente de si los resuelve o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo qué supuestos los recibe?</p>	<p>No</p>
<p>¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle? Describir e incluir estadísticas principales.</p>	<p>No, pero se adjunta información estadística detallada que maneja la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.</p>
<p>Si el regulador no está a cargo de la solución de reclamos:</p>	



La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones nace como consecuencia de la necesidad de establecer mecanismos específicos de **atención al usuario de telecomunicaciones** y de gestionar un sistema eficaz de **resolver sus reclamaciones**.

Se trata de una Unidad creada dentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Empresa. Está prevista en el artículo 8.3 del **Real Decreto 1554/2004**, de 25 de junio, en el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Se encarga de facilitar **INFORMACIÓN** al ciudadano Y **TRAMITAR** las reclamaciones que estos presentan ante la **Secretaría de Estado para el Avance Digital**, que es el organismo competente para **RESOLVER LAS RECLAMACIONES** que tengan por causa la **CONTROVERSIA ENTRE OPERADORES Y USUARIOS**, conforme a la Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones y Real Decreto 899/2009.

El trámite de la reclamación es la siguiente:

1. Recibida la solicitud en la Oficina, la persona que ha presentado la reclamación recibirá un escrito de la Oficina, confirmando la recepción de la misma e informándole del procedimiento que se seguirá.
2. Se da traslado de la reclamación al operador para que informe acerca de los extremos contenidos en la reclamación. Recibido el informe del operador, se dará traslado del mismo al reclamante para que aporte las alegaciones que estime oportunas.
3. Una vez el expediente se encuentra totalmente instruido se dicta Resolución por parte de la **Secretaría de Estado para el Avance Digital**. La resolución es de obligatorio cumplimiento por el operador.
4. Puede presentar un recurso. Éste puede ser un recurso administrativo, que se presenta ante la propia Secretaría de Estado para el Avance Digital, o bien ante los Tribunales. El recurso administrativo se presenta ante la propia Secretaría de Estado y su tramitación

Hay algún organismo diferente a la empresa operadora y al regulador a cargo de resolver reclamos? Indicar cuáles y explicar cómo funciona



	<p>es totalmente gratuita para el interesado. Las resoluciones también se pueden recurrir judicialmente, ante la Audiencia Nacional (Sala de lo contencioso - administrativo).</p>
<p>¿Cuál es la participación del regulador en el proceso? Detallar.</p>	<p>No participa. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) regula, entre otros las controversias entre operadores, no tiene competencia respecto de las controversias con los usuarios finales.</p>
<p>Si el regulador está a cargo de la solución de reclamos:</p>	
<p>Indicar cómo ejerce esta función (proceso, recursos - humanos, informáticos y presupuestales, entre otros que se consideren relevantes)</p>	<p>No</p>
<p>En cualquier caso, se cuenta con estadísticas sobre la cantidad de reclamos resueltos por las empresas operadoras? Por el regulador? Por otra entidad? Con desahogado por servicio o principales temas. De tenerse, detallarse.</p>	<p>No</p>
<p>Otros datos de interés</p>	
<p>Sabemos si el regulador o quien resuelve tiene materias reclamadas establecidas? Explicar</p>	<p>Se tiene una lista de derechos, y una lista de materias reclamables: Todo usuario de servicios de telecomunicaciones tiene DERECHO a (Capítulo V de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmar y resolver contratos. • Cambiar de operador. • La continuidad del servicio y a obtener una indemnización en caso de interrupción. • Recibir facturas de forma detallada y clara. • Solicitar la desconexión de determinados servicios (tarificación adicional, etc.).



<ul style="list-style-type: none">• Estar informado sobre los servicios de comunicaciones disponibles al público, así como de las condiciones generales de los contratos.• Elegir el medio de pago.• Reclamar en caso de controversia con el operador. <p>La Oficina tiene competencias en las siguientes materias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disconformidad con la factura recibida.• Negativa o demora en instalación de línea.• Negativa o demora en trámite solicitud baja.• Negativa o demora en portabilidad de número o selección de operador.• Contratación no solicitada.• Averías e interrupciones del servicio.• Incumplimiento de ofertas por el operador.• Incumplimiento del derecho de desconexión.• Depósitos de garantía.• Falta de comunicación de modificaciones contractuales.• Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el RD 899/2009. <p>Decidir si procede indemnización por daños y perjuicios ante la prestación deficiente del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuestiones relativas a terminales (routers, teléfonos móviles).• Actuar sobre incumplimientos de publicidad y sobre protección de datos. <p>No tiene competencia para:</p> <ul style="list-style-type: none">• Decidir si procede indemnización por daños y perjuicios ante la prestación deficiente del servicio.• Cuestiones relativas a terminales (routers, teléfonos móviles).• Actuar sobre incumplimientos de publicidad y sobre protección de datos.
--



No, pero para presentar el formulario de reclamaciones, vía electrónica (si se dispone de un certificado de firma electrónica) y por escrito.

Si dispone de certificado de firma electrónica:

PRESENTACIÓN

Presentación electrónica de reclamaciones →

CONSULTA

Consulta del estado de la reclamación con certificado →

Por escrito mediante un formulario:

PRESENTACIÓN

[Formulario de presentación \[PDF\] \[277.74 KB\]](#)

[Instrucciones para cumplimentar el formulario \[PDF\] \[168 KB\]](#)

[Poder de representación \[PDF\] \[99 KB\]](#)

CONSULTA

Consulta del estado de la reclamación →

Sabemos si el proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?

En este sentido, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo emitió un Manual de usuario de la tramitación telemática de Reclamaciones.

En dicho Manual se especifica que para ello se requiere de un certificado digital, a fin de que se pueda acceder al formulario correspondiente. A través de dicho mecanismo se puede adjuntar información adicional; y asimismo, por defecto la solicitud conlleva la autorización de la comunicación/notificación telemática del resultado de los Actos administrativos, siendo obligatorio, en este caso, rellenar el campo "correo electrónico" del punto "Datos relativos a la notificación". Si el usuario desea denegar la autorización debe desmarcar el recuadro. Se adjunta manual.



FRANCIA

FUNCION DE RESOLUCION DE RECLAMOS

<p>¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos? (siendo el que resuelve)</p> <p>¿El regulador recibe reclamos de usuarios directamente (independientemente de si los resuelve o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo qué supuestos los recibe?</p>	<p style="text-align: center;">NO</p> <p>SI, pero los recibe con fines informativos y de ayuda al usuario. En la página se puede encontrar el link "¡Alerte ARCEP!" que es una plataforma que permite a los usuarios/empresas/colectivos alertar de problemas en sus relaciones con operadores fijos, móviles, de internet o postales. No implica un procedimiento formal ante la autoridad ni hay seguimiento personalizado a los casos. El objetivo es conocer los problemas de los usuarios y el mercado y llevar a cabo una regulación más eficiente.</p> <p>Una vez que el usuario ha planteado un problema, se presentan diversas respuestas predeterminadas que orientan al usuario sobre sus derechos, como proceder, cómo reclamar ante la empresa y los pasos a seguir si no está de acuerdo con el resultado del reclamo.</p> <p>En caso de que se haya presentado un reclamo ante la empresa y no haya habido respuesta es posible remitir por correo postal a ARCEP una carta a la que se adjunte la constancia de haber presentado el reclamo ante la empresa operadora indicando que no se ha tenido respuesta. Ante esto ARCEP remite estas comunicaciones al servicio de atención al cliente de la empresa en cuestión.</p>
<p>¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle? Describir e incluir estadísticas principales.</p>	<p>El regulador en su página web no cuenta con estadísticas sobre los reclamos de los usuarios, ni sobre lo que se presenta a ellos ni de las empresas operadoras.</p>
<p>Si el regulador no está a cargo de la solución de reclamos:</p>	
<p>Hay algún organismo diferente a la empresa operadora y al regulador a cargo de resolver reclamos? Indicar cuáles y explicar cómo funciona</p>	<p>Si, primero se debe acudir a la empresa operadora a presentar el reclamo. La primera vez lo puedes hacer mediante cualquier tipo de medio que la empresa haya habilitado. Sin embargo, si no te hicieron caso por teléfono o vía web recomendar acercarse a las oficinas o remitir vía correo postal tu reclamo para tener un acuse de recibo de la empresa. Luego del acuse de recibo la empresa tiene un mes para contestar.</p>



Si la empresa no contesta o no estás de acuerdo con su respuesta vas a un proceso con un mediador. El responsable es la Dirección General de competencia, consumo y represión de fraudes es la que encargada de los reclamos de los usuarios. En el caso particular de las telecomunicaciones hay un mediador de comunicaciones electrónicas y el pedido se puede hacer hasta un año luego de haber presentado el reclamo ante la empresa.

Una vez presentado el reclamo (vía electrónica), en un plazo de 8 días si la misma es admisible, a menos que sea muy compleja y te informarán. Si no es admisible, en 3 semanas te informarán porqué y te dirán qué otras acciones puedes tomar.

Para presentar el reclamo, además de tus datos personales se requiere lo siguiente:

- Copia de las comunicaciones con tu proveedor de servicio.
- La descripción de lo que te ofrecieron
- Tu contrato y el mail de confirmación del contrato si fue a distancia
- Las facturas.

Además, de acuerdo al tema de tu reclamo hay documentos adicionales que puedes presentar.

En el año 2018 se recibieron 11,481 reclamos para mediación (77% en línea y 23% por correo postal). De estos, el 46% fue admisible y de estos el 92% fueron favorables al usuario 32% de manera total y 68% de manera parcial. El 95% de las opiniones del mediador fueron acogidas por los usuarios y el 93% por los operadores. El tiempo promedio de la conciliación fue de 60 días (pero legalmente puede ser hasta 90). La móvil tiene la mayor cantidad de mediaciones (51%) seguido de los paquetes con internet (35%). Los temas más recurrentes son por terminación de contrato (27%), contrato (26%), facturación (20%) y problemas técnicos (25%). También se puede escoger la vía judicial



<p>¿Cuál es la participación del regulador en el proceso? Detallar.</p>	<p>En caso de que se haya presentado un reclamo ante la empresa y no haya habido respuesta es posible remitir por correo postal a ARCEP una carta a la que se adjunte la constancia de haber presentado el reclamo ante la empresa operadora indicando que no se ha tenido respuesta. Ante esto ARCEP remite estas comunicaciones al servicio de atención al cliente de la empresa en cuestión.</p>
<p>Si el regulador está a cargo de la solución de reclamos:</p>	
<p>Indicar cómo ejerce esta función (proceso, recursos - humanos, informáticos y presupuestales, entre otros que se consideren relevantes)</p>	<p>NA</p>
<p>En cualquier caso, se cuenta con estadísticas sobre la cantidad de reclamos resueltos por las empresas operadoras? Por el regulador? Por otra entidad? Con desagregado por servicio o principales temas. De tenerse, detallarse.</p>	<p>NA</p>
<p>Otros datos de interés</p>	
<p>Sabemos si el regulador o quien resuelve tiene materias reclamadas establecidas? Explicar</p>	<p>NA</p>
<p>Sabemos si el proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?</p>	<p>NA</p>

MEXICO

FUNCION DE RESOLUCION DE RECLAMOS

<p>¿El regulador está a cargo de la solución de reclamos? (siendo el que resuelve)</p>	<p>NO</p>
--	-----------











¿El regulador recibe reclamos de usuarios directamente (independientemente de si los resuelve o los remite a las empresas o a otra entidad)? ¿Bajo qué supuestos los recibe?

SI

IFT cuenta con estadísticas de los reclamos presentados ante ellos por los consumidores, siendo 5,000 trimestral en promedio (20,000 al año), desagregados por servicio, por empresa, por reclamaciones solucionadas, por materias reclamadas, por reclamaciones remitidas a la PROFECO, por empresas que más solucionan por esta vía por servicio y los promedios de días hábiles de las empresas para resolver (informe SOY usuario TRIMESTRAL).

De las 20,000 reclamaciones aprox. el 10% no se resuelve a través de este mecanismo y se remite a la PROFECO.

	I trim 2019	Iv trim 2018	III trim 2018	II trim 2018
Cantidad TOTAL	4,529	5,034	5,855	2,892
MOVIL	58.53%	55.22%	45.60%	48.51%
INTERNET	18.59%	23.34%	22.44%	27.11%
Atendidos	69.50%	64%	72%	85%
PROFECO	553	620	503	419
% PROFECO	12%	12%	9%	14%

¿El regulador cuenta con información sobre la cantidad de reclamos, empresas más reclamadas, materias y otro detalle? Describir e incluir estadísticas principales.

Si el regulador no está a cargo de la solución de reclamos:

Hay algún organismo diferente a la empresa operadora y al regulador a cargo de resolver reclamos? Indicar cuáles y explicar cómo funciona

La Procuraduría Federal del Consumidor - PROFECO es la encargada de recibir las quejas de los consumidores sobre todos los temas. La PROFECO conduce un proceso conciliatorio entre las partes.

El consumidor presenta su queja ante la IFT por medio de su aplicativo SOY USUARIO y no obtiene respuesta satisfactoria de la empresa, entonces lo comunica a la IFT y ésta envía la queja a la PROFECO o el usuario presenta directamente a la PROFECO vía web o en sus oficinas. La PROFECO primero debe



declarar procedente la queja y luego se activa el proceso conciliatorio donde el usuario es asistido por un conciliador, hasta que se llega a un acuerdo. El usuario tiene un año desde producido el problema para presentar la queja (art 14° Ley protección al consumidor). Para presentar esta queja se deben dar los siguientes datos (art. 99°):

- Nombre y domicilio.
- Identificación oficial (credencial elector, pasaporte, cedula profesional).
- Contrato, recibo o comprobante de compra.
- Nombre y domicilio del proveedor, en caso de no aparecer en el recibo, señalar el lugar donde puede ser localizado.
- Descripción del bien o servicio que se reclama y la narración de los hechos que dieron lugar a la queja.
- Formato de recepción de queja impreso.

La queja se puede presentar en las delegaciones a nivel nacional de 9am a 3pm (respuesta en un mes), cita en la PROFECO (56 oficinas) programando llamando a sus teléfonos o por internet a través de CONCILIANET. Si bien no hay un plazo, la respuesta de la procedencia demora aprox. como máximo 30 días, siendo este plazo más para el caso de presentación en delegaciones. En el caso de CONCILIANET, el proceso es electrónico, pero funciona solo para empresas registradas y el plazo para saber si procede es de 10DH. La audiencia de conciliación es virtual a través de un chat.

La PROFECO remite la queja a la empresa (máximo en 15dh) y ésta debe presentar un informe por escrito relacionado con los hechos. La Profeco establece fecha y hora para la conciliación, si la empresa no se presenta dos veces, se da por cierto lo manifestado por el usuario. Si el usuario no se presenta y no justifica su ausencia, se entiende que ha desistido y ya no puede presentar otra queja por lo mismo. En tanto dura el proceso la empresa no puede suspender el servicio. Al final se da un dictamen donde se plasma lo acordado y las compensaciones económicas, en caso de aplicar. Si no se pusieran de acuerdo puede darse un proceso arbitral.



	<p>La PROFECO recibe poco más de 30mil quejas sobre temas telecom al año. Telecom es el segundo sector con más quejas (luego de electricidad). Los servicios con mayor porcentaje de quejas son móvil (78%) e internet (22%).</p>
<p>¿Cuál es la participación del regulador en el proceso? Detallar.</p>	<p>La IFT recibe quejas a través de su portal web SOY USUARIO y las remite a la empresa operadora para ésta resuelva en un plazo de 15 días hábiles. La empresa contesta directamente al usuario.</p> <p>Para seguir este proceso el usuario debe registrarse en el portal web, escoger a la empresa operadora, servicio u problema que presenta (hay lista desplegable de posibles problemas). Debe adjuntar como mínimo DNI (natural) o poder (jurídicas) o carta poder (representación) firmada por dos testigos y poner el DNI de los dos.</p> <p>El sistema envía alertas del estado de la queja (enviada a la empresa, la empresa la recibió, si hay solicitud de información y la respuesta final). EL IFT tiene estadísticas de estas quejas. Además, en caso de que el usuario no este conforme con el resultado puede comunicarlo y la IFT envía la queja a la PROFECO donde sigue su proceso.</p>
<p>Si el regulador está a cargo de la solución de reclamos: Indicar cómo ejerce esta función (proceso, recursos - humanos, informáticos y presupuestales, entre otros que se consideren relevantes)</p> <p>En cualquier caso, se cuenta con estadísticas sobre la cantidad de reclamos resueltos por las empresas operadoras? Por el regulador? Por otra entidad? Con desagregado por servicio o principales temas. De tenerse, detallarse.</p>	<p>NA</p> <p>NA</p>

Otros datos de interés



<p>Sabemos si el regulador o quien resuelve tiene materias reclamadas establecidas? Explicar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien no se ha encontrado alguna norma que establezca materias reclamadas, del menú desplegable de SOY USUARIO, se relevan las siguientes materias: • Accesibilidad y no discriminación • Portabilidad • Cambio de plan o modalidad • Cargos, saldos y bonificaciones • Contrataciones • Desbloqueo de celulares • Fallas en el servicio • Garantías y equipos • Publicidad y promociones
<p>Sabemos si el proceso de solución de reclamos es digital? Se usa expediente digital o similar? Notificación electrónica, etc?</p>	<p>En el caso de SOY USUARIO todo es digital a través de alertas. Al no ser una instancia formal, no se menciona expediente sino solo el número asignado para el seguimiento. No se especifica cómo es que la empresa comunica al usuario el resultado del reclamo.</p>

