

<b>A</b>	:	<b>DAVID VILLAVICENCIO FERNANDEZ GERENTE GENERAL (E)</b>
<b>ASUNTO</b>	:	PROPUESTA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS A EFECTOS DE INCLUIR: (i) LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS, (ii) LAS MEJORAS AL ACCESO DEL OSIPTEL A LOS EXPEDIENTES DE RECLAMOS QUE BRINDAN LAS EMPRESAS OPERADORAS, Y (iii) LAS DISPOSICIONES NECESARIAS PARA LAS APELACIONES Y QUEJAS A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO.
<b>REFERENCIA</b>	:	Memorando N° 238-GG/2020 que conforma el Comité Inter-Gerencial con el fin de elaborar propuestas normativas que modifiquen el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios
<b>FECHA</b>	:	<b>6 de noviembre de 2020</b>

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	ESPECIALISTA ECONÓMICO	DANTE MAYORCA PÉREZ
	ESPECIALISTA ECONÓMICO	ROSSANA GOMEZ PÉREZ
	COORDINADORA LEGAL	MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
<b>REVISADO POR</b>	SECRETARIO TECNICO ADJUNTO-TRASU (E)	CARLOS MAESAKA YAMASAKI
	SUBGERENTE DE PROTECCION AL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
<b>APROBADO POR</b>	GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	TATIANA MERCEDES PICCINI ANTON



## 1. OBJETIVO

Sustentar la propuesta final de las modificaciones al “Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, con la finalidad de plantear mecanismos que permitan mejorar: (i) la atención por parte de las empresas operadoras a los problemas de los usuarios de telecomunicaciones que son reportados al OSIPTEL a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Usuarios y (ii) el acceso del OSIPTEL a los Expedientes de reclamos que brindan las empresas operadoras; así como, establecer (iii) las disposiciones necesarias para las apelaciones y quejas a través del canal telefónico.

Cabe precisar que, las propuestas antes señaladas han sido trabajadas y coordinadas con el Comité Inter-Gerencial conformado mediante Memorando N° 238-GG/2020<sup>1</sup>.

## 2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA



En aplicación de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, se declara que el presente informe que sustenta la Norma que modifica el “Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (en adelante, Reglamento de Reclamos), cumple con los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL.

## 3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA



A continuación, se desarrolla la problemática identificada con relación a:

### 3.1 La atención por parte de las empresas operadoras a los problemas de los usuarios que son reportados al OSIPTEL



#### 3.1.1 Antecedentes



El OSIPTEL a través de la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU)<sup>2</sup> recibe, con frecuencia, a nivel nacional los problemas de los usuarios en el que manifiestan que se habrían comunicado con sus respectivas empresas operadoras (mediante sus diversos canales de atención) y no habrían obtenido respuesta o solución al problema reportado.



Si bien en un escenario ideal, la empresa operadora debería poder solucionar el problema del usuario por el solo hecho que su propio abonado le comunica un problema con el servicio que le brinda, la realidad es que existen casos de usuarios que acuden al OSIPTEL ante la falta de atención, solución o inconformidad de la respuesta recibida respecto del problema, motivo por el cual se requiere contar con una respuesta ágil y oportuna en el marco de las funciones de servicio al usuario del Regulador.



En atención a ello, el OSIPTEL “gestiona” a nivel nacional los problemas reportados por los usuarios de telecomunicaciones, interviniendo y requiriendo directamente a las



<sup>1</sup> Conformado por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, la Oficina de Asesoría Jurídica, Econ. Rossana Gómez y la Dirección de Atención y Protección del Usuario.

<sup>2</sup> Antes Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y Gerencia de Oficinas Desconcentradas.

empresas operadoras la atención a los mismos. Cabe indicar que, el Regulador comunica los resultados de la gestión realizada directamente al usuario.

### 3.1.2 Planteamiento del problema

Una de las principales preocupaciones del OSIPTEL al momento de brindar atención a los usuarios, es poder ayudarlos a solucionar sus problemas en el menor plazo posible. Para ello, el OSIPTEL realiza diversas gestiones ya sea a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, comunicaciones escritas, e incluso en las visitas a los centros de atención de las empresas operadoras, buscando obtener una pronta respuesta por parte de las empresas operadoras a los problemas de los usuarios.

Cabe precisar que, entre el reporte que realiza el usuario al OSIPTEL, la elaboración de la comunicación, el traslado a la empresa operadora, la respuesta que se recibe, o, en algunos casos, la falta de respuesta de la empresa operadora y la reiteración al requerimiento efectuado, transcurre un periodo de tiempo, en el que el usuario continuaría con su problema o no recibiría atención a la misma en el menor tiempo posible. El OSIPTEL comunica los resultados de la gestión realizada directamente al usuario.

### 3.1.3 Evidencias del problema

A lo largo del 2019, se registraron un total de **13,278** casos de usuarios que reportaron al OSIPTEL algún problema con sus servicios de telecomunicaciones. Los citados problemas fueron reportados a nivel nacional a través de las Oficinas Regionales del Regulador con un 78.4% (10,404), Centros de Orientación con un 11.6% (1,549) y las Oficinas de Lima y Callao con un 10% (1,325), conforme se muestra en el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 01: Problemas reportados por los usuarios según el tipo de sede del OSIPTEL – Enero a Diciembre 2019**

	Intervenciones Totales	Part. %	No Culminadas	No Solucionadas	Solucionadas	% No Culminadas	% No Solucionadas	% Solucionadas
Oficinas Desconcentradas	10,404	78.4%	2,034	930	7,440	19.6%	8.9%	71.5%
Centros de Orientación	1,549	11.6%	369	124	1,056	23.8%	8.0%	68.2%
Oficinas de Lima y Callao	1,325	10.0%	543	296	486	41.0%	22.3%	36.7%
<b>Todas las sedes</b>	<b>13,278</b>		<b>2,946</b>	<b>1,350</b>	<b>8,982</b>	<b>22.2%</b>	<b>10.2%</b>	<b>67.6%</b>

Fuente: ATUS

Elaboración: DAPU

De los **13,278** casos de usuarios que reportaron al OSIPTEL algún problema que ameritaron su intervención, podemos advertir que el 67.6% (8,982) fueron solucionados, el 22.2% (2,946) no fueron culminados debido a que las empresas operadoras no brindaron la respuesta al requerimiento efectuado pese a las reiteraciones realizadas y el 10.2% (1,350) no fueron solucionados, siendo que, en este último caso, las respuestas recibidas por parte de las empresas operadoras no fueron favorables para el usuario o,



en otros casos, fue con la indicación de que la información proporcionada por el usuario se encontraba incompleta o errada.

Asimismo, al 13 de octubre del 2020, se han registrado un total de 16,609 casos de usuarios que reportaron problemas con sus servicios, lo que significa un incremento de 25% en lo que va del año respecto al año anterior. Sin embargo, se estima que, a final del año, la cantidad de problemas de usuarios al OSIPTEL se incremente en por lo menos 50%. Cabe precisar que el porcentaje de casos solucionados se ha incrementado ligeramente a 68.3%.

**Gráfico N° 02: Problemas reportados por los usuarios según resultado de la gestión – Enero a Octubre 2020**

	Intervenciones Totales	Part. %	No Culminadas	No Solucionadas	Solucionadas	% No Culminadas	% No solucionadas	% Solucionadas
Oficinas regionales de servicio	7,164	43.1%	721	904	5,539	10.1%	12.6%	77.3%
Centros de Orientación	1,192	7.2%	448	96	648	37.6%	8.1%	54.4%
Oficinas de Lima y Callao	8,253	49.7%	1,824	1,275	5,154	18.0%	13.7%	68.3%
<b>Todas las sedes</b>	<b>16,609</b>		<b>2,993</b>	<b>2,275</b>	<b>11,341</b>	<b>18.0%</b>	<b>13.7%</b>	<b>68.3%</b>

\*Al 13 de octubre del 2020

Fuente: ATUS

Elaboración: DAPU

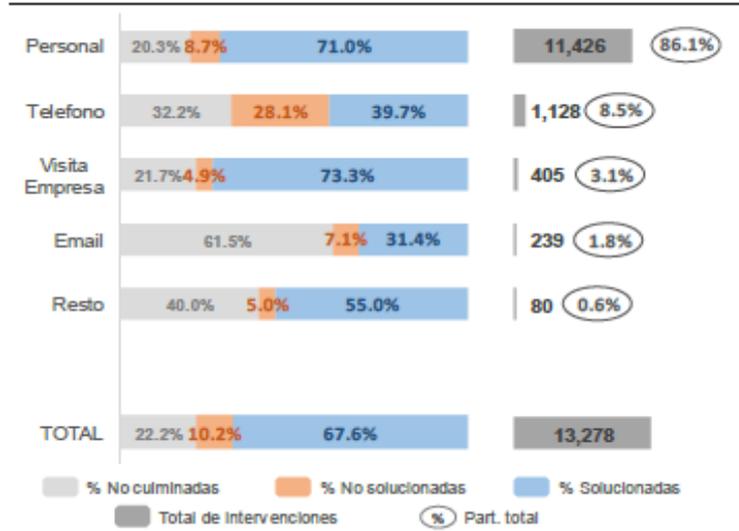
Cabe recordar que, aquellos casos en los que la DAPU observa algún posible incumplimiento por parte de las empresas operadoras, son remitidos a la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL para la adopción de las acciones y medidas correspondientes.

De otro lado, el canal de atención más utilizado por los usuarios para reportar sus problemas ante el OSIPTEL, durante el año 2019, fue el canal presencial, pues alcanzó el 86.1% (11,426) del total de casos gestionados, seguidos por el canal telefónico con un 8.6% (1,128) del total.

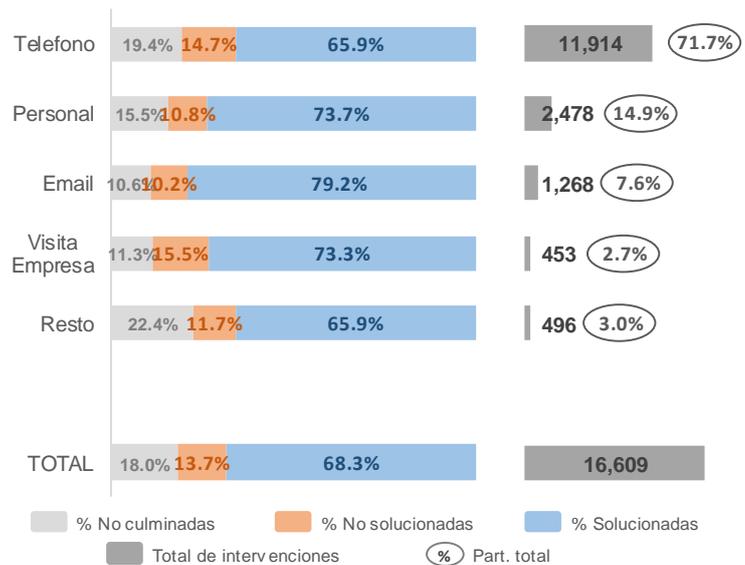
Sin embargo, durante el año 2020, producto de la coyuntura esta distribución fue alterada considerablemente, priorizándose los canales remotos para reportar sus problemas al OSIPTEL, siendo el canal telefónico el más utilizado con un 71.7% (11,914) del total.

Sobre el particular, es importante resaltar la necesidad de que se puedan implementar herramientas digitales que coadyuven a que los usuarios, las empresas operadoras y el OSIPTEL, podamos interactuar y lograr soluciones oportunas y adecuadas que permitan atender las necesidades de los usuarios, lo que incluye la posibilidad de que el usuario no se encuentre en la necesidad de desplazarse hasta el centro de atención del OSIPTEL.



**Gráfico N° 03: Distribución de los casos gestionados según canal - 2019**


Fuente: ATUS. Elaboración: DAPU

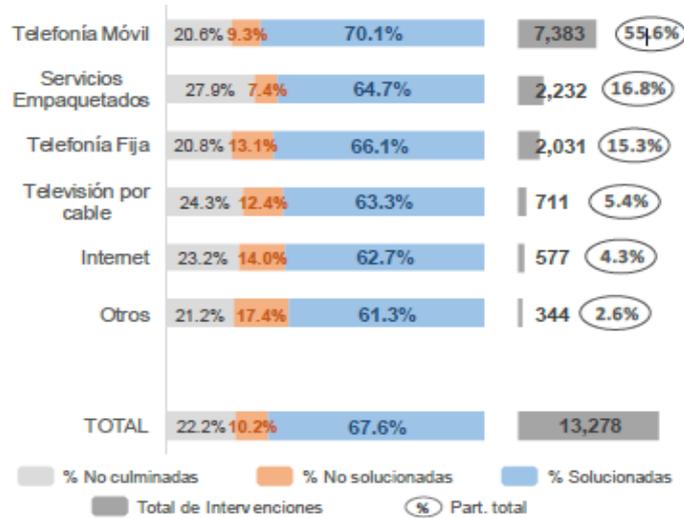
**Gráfico N° 04: Distribución de los casos gestionados según canal - 2020**


\*Al 13 de octubre del 2020

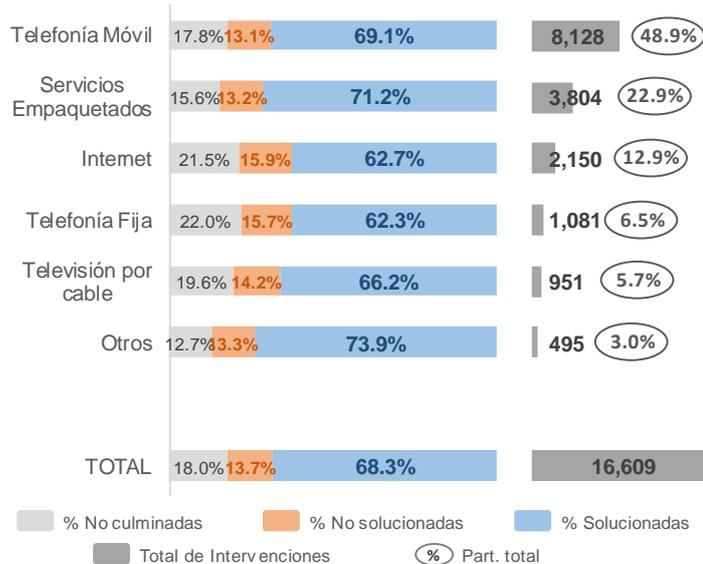
Fuente: ATUS. Elaboración: DAPU

Con relación a los servicios públicos de telecomunicaciones, se debe señalar que los usuarios reportaron en su mayoría problemas relacionados con el servicio público móvil que alcanzó el 55.6% (7,383) en el 2019 y el 48.9% (8,128) en el 2020, seguido de los servicios empaquetados con el 16.8% (2,232) en el 2019 y el 22.9% (3,804) en el 2020, entre otros; tal como se muestra a continuación:



**Gráfico N° 05: Distribución de casos gestionados según servicio - 2019**


Fuente: ATUS Elaboración: DAPU

**Gráfico N° 06: Distribución de casos gestionados según servicio - 2020**


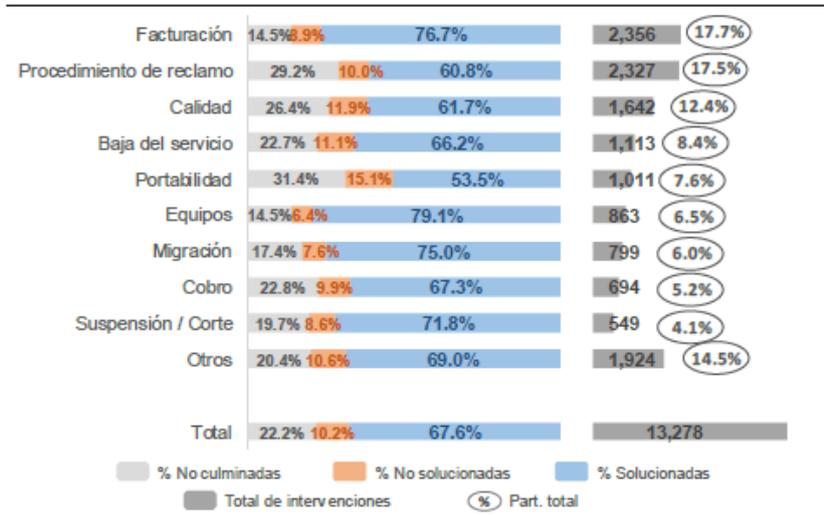
\*Al 13 de octubre del 2020

Fuente: ATUS

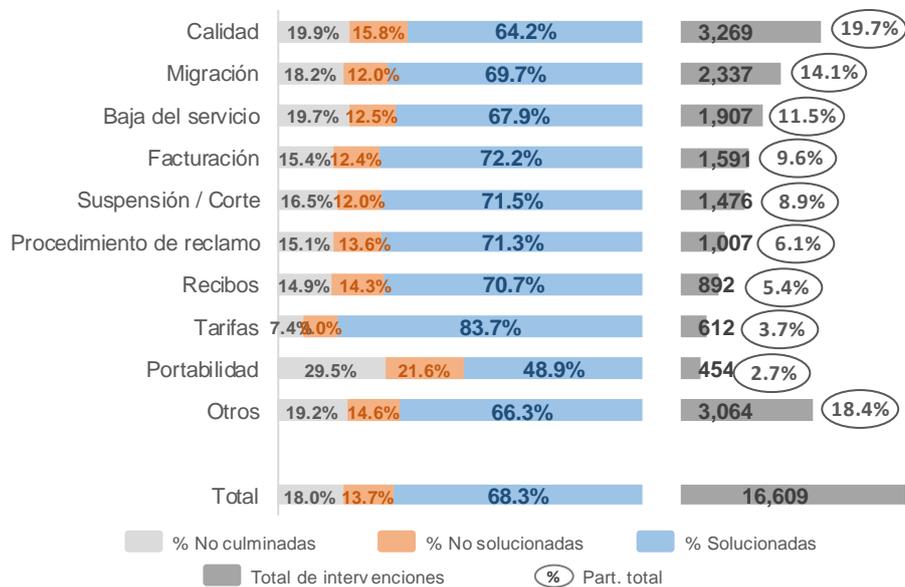
Elaboración: DAPU

Asimismo, de la información recabada, se observa que la mayor cantidad de casos gestionados se encuentran relacionados con problemas de facturación, procedimiento de reclamos, calidad y baja del servicio, entre otros. Además, se observa que la empresa operadora que cuenta con la mayor cantidad de problemas reportados por los usuarios es Telefónica del Perú S.A.A.



**Gráfico N° 07: Distribución de las gestiones según tema y resultado  
 Periodo Enero – Diciembre del 2019**


Fuente: ATUS Elaboración: DAPU

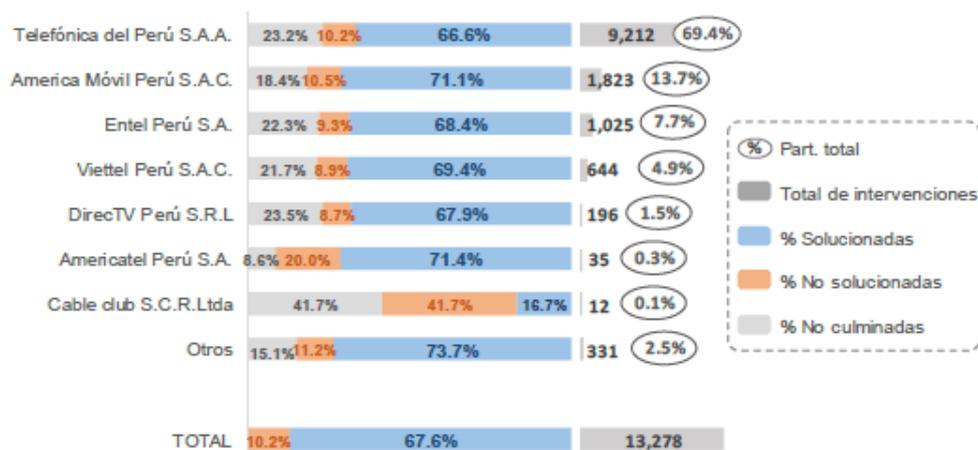
**Gráfico N° 08: Distribución de las gestiones según tema y resultado  
 Periodo Enero – Octubre del 2020**


\*Al 13 de octubre del 2020

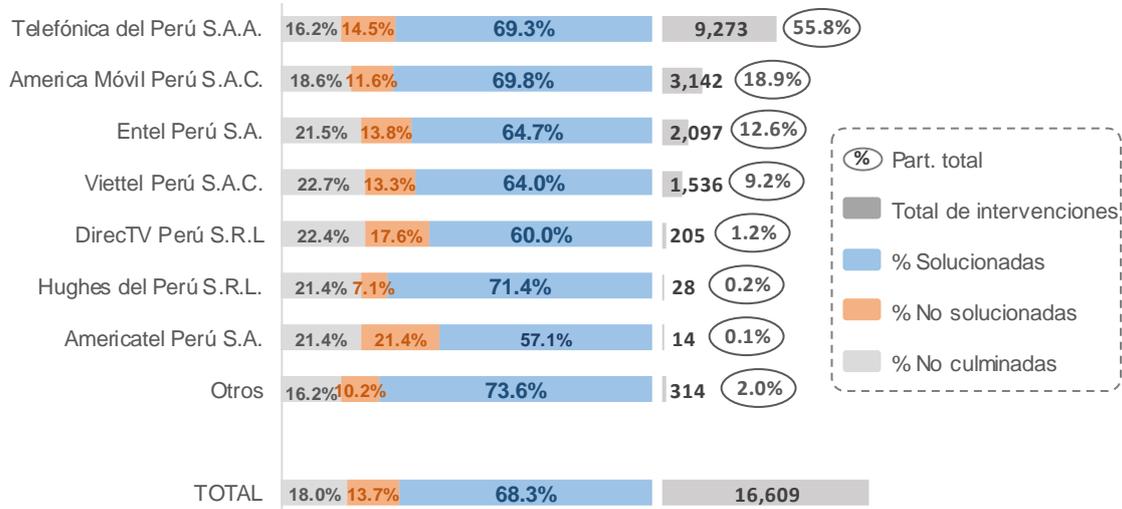
Fuente: ATUS

Elaboración: DAPU



**Gráfico N°09: Principales empresas con más casos de problemas reportados por los usuarios gestionados – Enero a Diciembre del 2019**


Fuente: ATUS Elaboración: DAPU

**Gráfico N°10: Principales empresas con más casos de problemas reportados por los usuarios gestionados - Enero a Octubre del 2020**


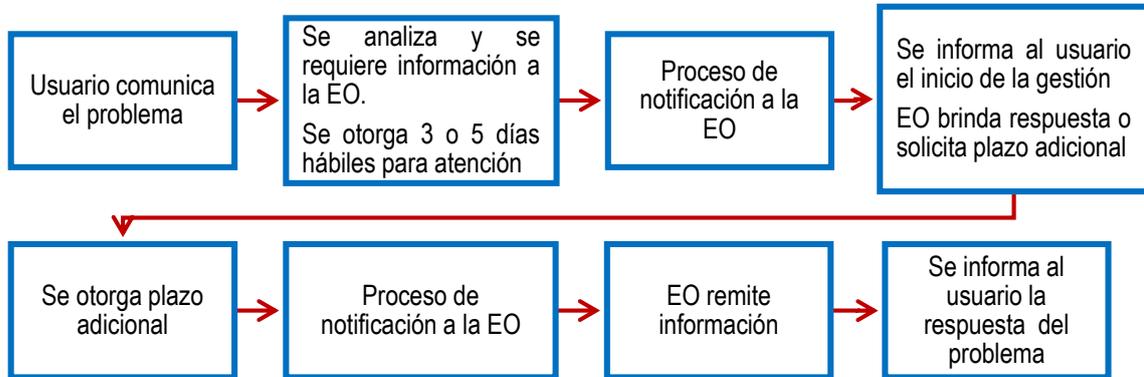
\*Al 13 de octubre del 2020

Fuente: ATUS

Elaboración: DAPU

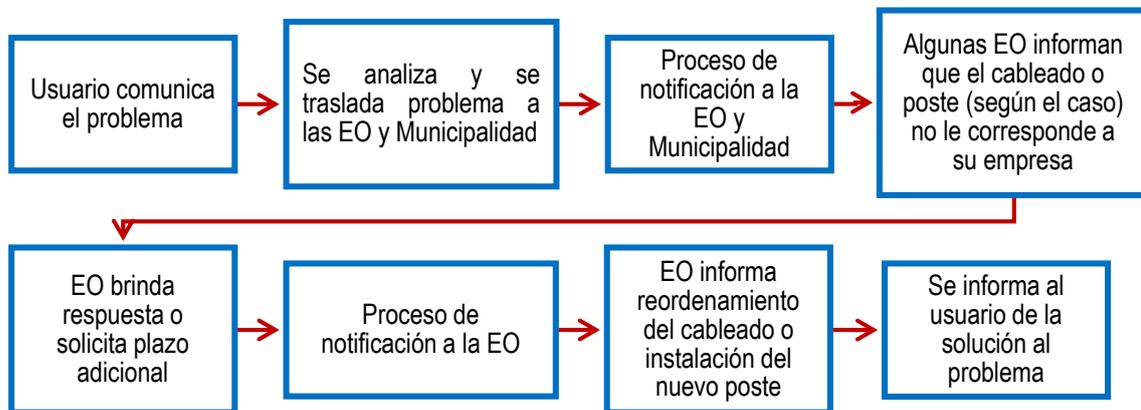
Adicionalmente, a lo indicado en párrafos previos y, a efectos de tener una idea general de las actividades que realizan la DAPU para canalizar y gestionar los problemas reportados por los usuarios, se muestra a continuación las siguientes actividades:



**Gráfico N° 11: Actividades que se realizan para gestionar problemas de usuarios**


Elaboración: DAPU

Asimismo, se debe señalar que también se gestionan casos reportados por los usuarios en los que, si bien no son competencia del OSIPTTEL, como el retiro de postes y cableados en mal estado, en aras de salvaguardar la integridad y seguridad del usuario, se viene interviniendo ante las empresas operadoras, conforme a las siguientes actividades:

**Gráfico N° 12: Actividades que se realizan para gestionar problemas con cableados o postes en mal estado**


Elaboración: DAPU

Por otro lado, resulta importante comparar las características de la gestión o intervención de casos de usuarios con participación del OSIPTTEL con relación al procedimiento de atención de reclamos en primera instancia, en términos de escala y efectividad para solucionar el inconveniente del usuario.

Al respecto, se evidencia que si bien la cantidad total de gestiones (13 278 en el 2019 y 16 609 en el 2020) es considerablemente menor a la de reclamos presentados (1 936 054) en el año 2019 (representando solo el 0.7% de este último), las gestiones cuentan con una mayor efectividad del mismo: el 67.6% de casos gestionados tuvieron una



solución en comparación del 31.5% de reclamos que son resueltos fundados o parcialmente fundados<sup>3</sup>.

De otro lado, cabe precisar que, de enero a octubre de 2020 se cuenta aproximadamente 16 609 problemas de los usuarios reportados a través de los diferentes canales de atención del OSIPTEL, y que considerando la actual coyuntura que atraviesa el país, nos exige en alguna medida requerir herramientas digitales que permitan gestionar respuestas oportunas y ágiles a los usuarios, contribuyendo de esta forma a mitigar esta situación.

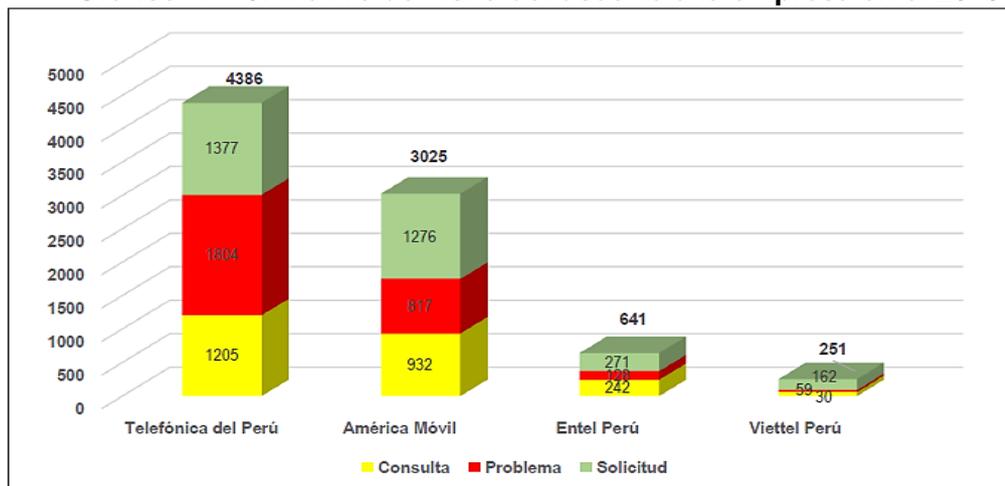
• **Plan de visitas a las empresas operadoras**

En junio del año 2019, el OSIPTEL implementó un Plan de Visitas a nivel nacional a los centros de atención de las empresas operadoras, con el objetivo de que el personal del OSIPTEL recoja información “in situ” de los propios usuarios respecto de la calidad de atención e información que reciben en las oficinas de las empresas operadoras, así como sobre la atención de los problemas presentados.

Cabe indicar que, se lograron realizar 902 gestiones directamente en los centros de atención de las empresas operadoras para corregir errores y solucionar los problemas de los usuarios.

De la ejecución de las referidas actividades, se evidenció que, los usuarios se acercan a los centros de atención de las empresas operadoras a reportar problemas relacionados con la activación o instalación del servicio, facturación, cobro, migración de plan tarifario no ejecutado, entre otros. A continuación, se muestra el gráfico referido al motivo (consulta, problema o solicitud) de la visita de los usuarios a los centros de atención de las empresas operadoras y, además, el gráfico desagregado por departamento.

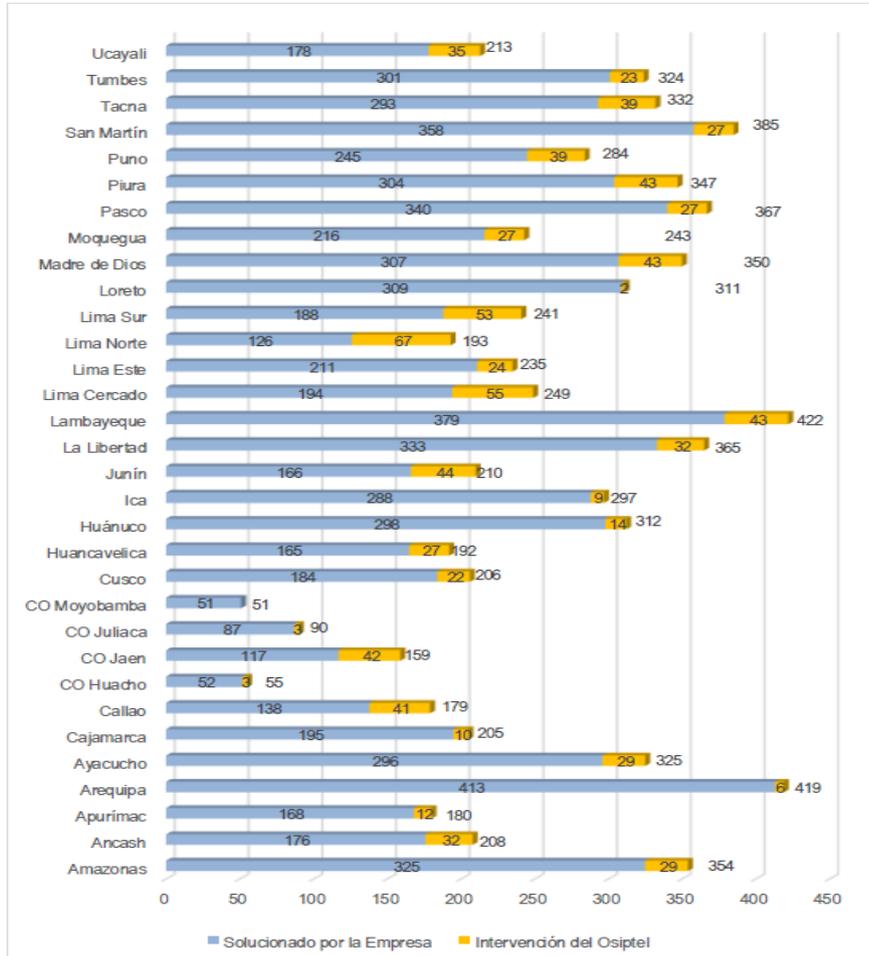
**Gráfico N° 13: Motivo de visita del usuario a la empresa en el 2019**



Elaboración: DAPU

<sup>3</sup> De acuerdo a la información estadística presentada por las empresas operadoras.



**Gráfico N° 14: OSIPTEL en los centros de atención de las empresas**


Elaboración: DAPU

En atención a lo expuesto anteriormente, se considera necesario optimizar y mejorar los procesos para la atención de las gestiones de los problemas de los usuarios que recibe el OSIPTEL, buscando para ello mecanismos que permitan, a través de las nuevas tecnologías, lograr procesos ágiles y, en el menor plazo posible, gestionar directamente con la empresa operadora los problemas de los usuarios respecto de sus servicios prestados; buscando generar eficiencias y experiencias del usuario con resultados satisfactorios.

Ello, además de buscar reducir los plazos para obtener una respuesta y solución efectiva; así como, monitorear todo el proceso contribuyendo así a que el usuario se encuentre efectivamente acompañado por el OSIPTEL. Asimismo, permitiría obtener información estadística útil, que ayude a identificar los problemas más recurrentes, los tiempos de solución a los mismos, detectar a las empresas que registren la mayor cantidad de problemas, así como conocer la calificación del usuario respecto de la respuesta recibida por parte de la empresa operadora a su problema, entre otros; a fin de contribuir con la toma de decisiones adecuadas y oportunas.



### 3.1.4 Actuales y potenciales agentes afectados

Los principales agentes afectados son los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, dado que estos, a pesar de haberse acercado a su empresa operadora para reportar algún problema con el servicio, no encuentran solución al mismo, viéndose en la necesidad de: (i) recurrir a los canales de atención del OSIPTEL para lograr una solución a su problema y/o (ii) iniciar un procedimiento de reclamo ante su empresa operadora.

Por otro lado, el Regulador debe disponer de recursos para la remisión de cartas, correos electrónicos, entre otros medios de comunicación, con la finalidad de analizar el caso, trasladar el problema del usuario y requerir información sustentatoria a la empresa operadora, a efectos de que brinde una respuesta y solución efectiva al problema, generando con ello, inversión de tiempo y recursos que podrían ser optimizados por herramientas digitales efectivas y oportunas.

### 3.1.5 Posibles causas del problema

Las posibles causas del problema que, estaría ocasionando que los casos reportados por los usuarios ante las empresas operadoras no sean atendidos en el primer acercamiento a los diferentes canales de atención viéndose el usuario en la necesidad de reportarlo al OSIPTEL, pueden atender a varios factores, tales como la falta de capacitación o desconocimiento por parte del personal de atención de las empresas operadoras para poder resolver problemas relacionados a la prestación del servicio.

Ello, considerando que dicha situación fue detectada en el marco del Plan de Visitas del OSIPTEL en el que se evidenció el desconocimiento por parte del personal de varios procedimientos mediante los cuales se podrían atender los requerimientos de los usuarios. Además, se tuvo conocimiento del alto nivel de rotación o tercerización del personal de las empresas operadoras que asumen la responsabilidad de brindar atención y orientación a los usuarios.

Por otro lado, independientemente de la solución que la empresa operadora pueda brindar al usuario, este cuenta con la opción de presentar un reclamo, e inclusive generarlo en paralelo al trámite directo con la empresa operadora, por lo que se podría inferir que la empresa operadora no contaría con incentivos que promuevan la pronta solución de los problemas que los usuarios reportan en sus diferentes canales de atención.

En virtud de las circunstancias mencionadas, los usuarios solicitan la intervención del Regulador para que se pueda gestionar su problema y de forma oportuna.

Cabe indicar que, si se desarrolla un sistema que optimice los recursos y tiempos de atención, se podría incrementar la cantidad de gestiones resueltas, analizar la causa-raíz de los problemas a efectos de plantear medidas de solución, así como brindar una herramienta que empodere a los usuarios, entre otros aspectos.

### 3.1.6 Permanencia del problema en caso de no intervención

El usuario seguiría reportando su problema al OSIPTEL a través de los canales de atención, siendo gestionados mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos,



comunicaciones escritas, e incluso en las visitas a los centros de atención de las empresas operadoras, lo cual conlleva a que exista un periodo de tiempo en el que el usuario continuaría con su problema o no reciba atención a la misma en el menor tiempo posible.

Además, el Regulador continuaría generando inversión de tiempo y recursos para la atención de los mismos, los cuales no podrían ser optimizados utilizando herramientas digitales.

Asimismo, consideramos que, en caso no se implementen herramientas digitales que permitan a los usuarios reportar los problemas que no fueron atendidos en un primer contacto con su operador, la cantidad de reclamos no tendrían una disminución significativa y las empresas permanecerían sin contar con incentivos para brindar soluciones anticipadas.

En el marco de la Transformación Digital de este Organismo, se busca que nuestros procesos sean ágiles y generen la satisfacción al usuario. En ese sentido, en caso de no intervenir, el problema se mantendría y los efectos negativos antes descritos continuarían. Dicha situación no se encuentra acorde con los objetivos estratégicos institucionales de mejorar la calidad de atención y empoderamiento a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

### 3.2 Acceso del OSIPTEL a los expedientes de reclamos de las empresas operadoras

#### 3.2.1 Antecedentes

El artículo 11° del Reglamento de Reclamos, establece que las empresas operadoras deben implementar un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este Organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamos, tal como se detalla:

**“Artículo 11°.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente:**

*(...) Las empresas operadoras con más de 500 000 abonados a nivel nacional deberán implementar un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este Organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamos a los que se refiere este artículo, así como a la información registrada sobre su estado. (...).”*

Ello, con la finalidad de que el OSIPTEL a través de un acceso permanente y directo a los expedientes de reclamos, pueda en cualquier momento, identificar los problemas con la calidad de atención que reciben los usuarios en sus reclamos, identificar oportunidades de mejora en la información y en sus procesos de atención de los reclamos, realizar el análisis de la causa-raíz de los problemas de los usuarios en atención a sus reclamos, requerir en reuniones de retro-alimentación con las empresas operadoras la adopción de acciones de solución en atención a los hallazgos detectados relacionados con los reclamos de los usuarios, así como también proponer mejoras y medidas a ser adoptadas para la toma de decisiones por parte del OSIPTEL.

#### 3.2.2 Planteamiento del problema

El OSIPTEL, desde marzo de 2019, accede a los expedientes virtuales de reclamos habiéndose revisado más de 5,000 expedientes de reclamos de las cuatro empresas operadoras (Telefónica del Perú S.A.A - MOVISTAR, América Móvil Perú S.A.C. -



CLARO, Entel Perú S.A. – ENTEL y Viettel Perú S.A.C. - BITEL). Producto de dicha revisión, se ha detectado algunas deficiencias y diferencias significativas que dificultan el acceso a la información sobre los reclamos que las empresas operadoras vienen registrando en sus correspondientes plataformas virtuales.

Dichas dificultades, limitan el rango de acción que puede ejercer el Regulador sobre esta información, y promovería la falta de atención efectiva y oportuna de los reclamos, así como también restringiría la información a la que el OSIPTEL puede acceder para plantear sus estrategias y/o medidas que beneficien a los usuarios.

### 3.2.3 Evidencias del problema

En atención a las revisiones efectuadas a los expedientes de reclamos realizados por la DAPU, se muestran las siguientes evidencias de los problemas reportados:

- (i) Se cuenta con accesos distintos por empresas operadoras que no brindan las mismas facilidades para la consulta virtual, llegando, en algunos casos, a bloquear en la computadora del personal asignado las funcionalidades que brinda el OSIPTEL tales como el acceso al correo institucional, al SISDOC, entre otros.
- (ii) Se detectó que una vez ingresado a través de una contraseña previa al sistema de expedientes de reclamos de una empresa operadora, el requerimiento de contraseñas adicionales por cada documento que forma parte del expediente, lo cual conlleva a invertir un tiempo adicional por cada ingreso reiterativo de la contraseña, así como, nos expone a cometer errores en la digitación de la contraseña por cada documento que se accede, dificultando con ello la revisión de la información de los reclamos. Cabe indicar que dicha dificultad, no sucede con el acceso a los documentos de cada expediente de las otras empresas operadoras.
- (iii) Se observó que el tiempo de vigencia de las credenciales de acceso a los expedientes de reclamos es también diferente por empresa operadora, teniendo en algunos casos la facilidad de que la citada credencial no se requiera, mientras que, en otras empresas operadoras la vigencia sea de hasta 1 mes o en otros casos, hasta tres (3) meses.
- (iv) Se cuenta con opciones de búsquedas limitadas y distintas por empresas operadoras que no brindan las mismas facilidades para la consulta virtual.
- (v) Se advirtió que no se brinda documentación de calidad en los expedientes de reclamo, se observó documentos repetidos, sin orden secuencial al procedimiento de reclamo, sin nombre que las identifique.

A continuación, se muestra un gráfico que permite comparar los principales problemas detectados en el acceso a los expedientes de reclamos.



**Gráfico N°15: Problemas en el acceso a expedientes de reclamos**

					
<b>ACCESOS DISTINTOS:</b>	Conexión remota VPN	Enlace no público	Enlace página web	Enlace página web	
<b>BLOQUEO DE FUNCIONES:</b>	Sí bloquea funciones	No bloquea funciones	No bloquea funciones	No bloquea funciones	
<b>VIGENCIA DE CONTRASEÑAS:</b>	3 meses	1 mes	No requiere	No requiere	
<b>OPCIONES DE BÚSQUEDA:</b>	Código de reclamo Número de abonado	Código de reclamo	Código de reclamo	Código de reclamo Número de abonado Fecha de reclamo Número móvil	

Elaboración: DAPU

Como se puede apreciar, todas estas observaciones inciden directamente en los usuarios que iniciaron un procedimiento de reclamo ante su empresa operadora, pues el Regulador al no contar con facilidades y, más bien, tener dificultades para el acceso a la revisión de los expedientes de reclamos, conlleva a que los objetivos establecidos sean ejecutados en un periodo de tiempo mayor, y no necesariamente de forma oportuna, generando inversión de tiempo y recursos adicionales que podrían ser empleados de manera más eficiente.

### 3.2.4 Actuales y potenciales agentes afectados

Los actuales y potenciales afectados son los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que cuentan con algún reclamo presentado ante su empresa operadora, dado que los hallazgos de errores en el tratamiento de los expedientes de reclamos de las empresas operadoras podrían ser ralentizados y, con ello, no se podría advertir ni prever, de manera oportuna, la adopción de mejoras y acciones de fiscalización.

### 3.2.5 Posibles causas del problema

Las posibles causas de este problema son las siguientes:

- Las empresas operadoras no cuentan con suficientes incentivos para brindar un acceso adecuado a los expedientes de reclamos de sus usuarios, pues así podría



evidenciarse que incurren en incumplimientos o que brindan una escasa calidad de atención a los reclamos de sus usuarios.

- La implementación de mejoras para que el OSIPTEL acceda a los expedientes de reclamos, incluyendo la información de los recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de la solución anticipada de reclamo puede generar costos de desarrollo, que las empresas no estarían dispuestas a incurrir.
- Las empresas operadoras no cuentan con lineamientos claros de las necesidades de información que necesita el OSIPTEL que les permitan efectuar la extracción de la información de sus expedientes de reclamos.

### 3.2.6 Permanencia del problema en caso de no intervención

En caso de no solucionarse el problema, podría permanecer la alta incidencia de reclamos que no cuentan con una atención efectiva (ya sea por falta de emisión de una resolución o de la notificación del mismo), es decir, habría la posibilidad de que algunos usuarios no reciban respuesta a su reclamo.

Asimismo, el OSIPTEL solo tendría limitado acceso para verificar la baja calidad de las resoluciones, teniendo dificultades para proponer oportunidades de mejora a los mismos que permitan que el usuario cuente con una información adecuada a la solución de su inconveniente. De esta manera, podría incrementarse la insatisfacción de los usuarios con relación a la calidad de atención a sus reclamos presentados.

Además, el Regulador, al no contar con la información requerida, no podría acceder a información relevante que pueda ser utilizada como evidencia para el inicio de procedimientos de supervisión o emisión normativa relacionada al procedimiento de solución de reclamos o de otro tipo de trámites relacionados a la protección de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

### 3.3 Disposiciones necesarias para las apelaciones y quejas a través del canal telefónico.

#### 3.3.1 Antecedentes y contexto evaluado

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, de fecha 22 de febrero de 2018, el OSIPTEL aprobó las Medidas Extraordinarias relacionadas al Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios, las cuales tuvieron como objetivo salvaguardar los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, pues con su aprobación se buscaba lograr restablecer la capacidad de atención de los reclamos de las dos instancias administrativas.

En tal sentido, se evitaría el colapso del sistema en sí, el cual se había visto sometido a un alto ingreso de reclamos, recursos de apelación y quejas. Estos últimos, incluso habían sobrepasado la capacidad resolutoria del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU) cuyos plazos de atención de expedientes se extendieron a niveles superiores a los establecidos en la normativa.



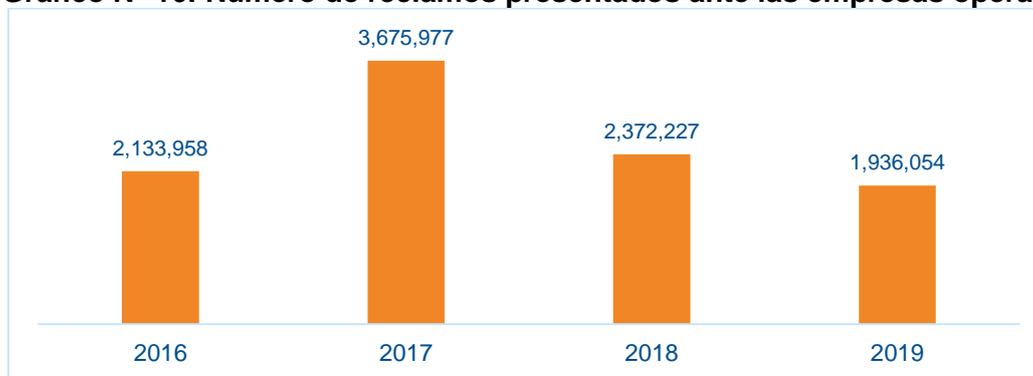
Así, como parte de las referidas medidas, se estableció la suspensión por el plazo de dieciocho (18) meses del canal telefónico para la presentación del recurso de apelación y la queja, a los que se refieren los artículos 60° numeral 1.a. y 73° numeral 1.a. del Reglamento de Reclamos.

No obstante, es preciso señalar que los referidos artículos del Reglamento de Reclamos contemplan otros canales para la presentación de los recursos de apelación y las quejas, tales como el canal personal, escrito y página web de las empresas operadoras, los cuales han permanecido a disposición de los usuarios del procedimiento.

Esta medida extraordinaria temporal, en específico, buscaba atender dos hechos observados: indicios de la existencia de una relación entre el canal de presentación y el sentido de lo resuelto por el TRASU, a partir de lo cual podría concluirse que el canal de presentación telefónico resultaba poco efectivo para que los usuarios obtengan un pronunciamiento acorde con sus intereses; y en razón al menor costo de transacción que representa el uso del canal telefónico, éste era empleado indiscriminadamente a fin de postergar las obligaciones de pago generadas por la prestación del servicio reclamado, es decir se utilizaba, en muchos casos, dicho canal para el ejercicio de prácticas contrarias a la buena fe procesal que generaban una carga excesiva en ambas instancias del procedimiento<sup>4</sup>.

En cuanto al contexto actual, y con una mirada retrospectiva, es posible afirmar que las distintas medidas implementadas en los últimos años tuvieron un impacto positivo en la descongestión del sistema de reclamos.

**Gráfico N° 16: Número de reclamos presentados ante las empresas operadoras**



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: OSIPTEL.

Como se observa en el Gráfico N° 16, después de un alto repunte en el año 2017; en el año 2018, se inició un descenso en el número total de reclamos recibidos por la industria, el mismo que ha mantenido la tendencia a la baja. Por otro lado, en el Gráfico N°17 se aprecia que el número de apelaciones ingresadas al TRASU también se ha reducido sostenidamente desde una cifra superior a los 34 mil expedientes en febrero de 2018, hasta poco más de 3 mil en febrero del presente año; el ingreso de quejas, aunque en menor proporción, también ha venido disminuyendo.

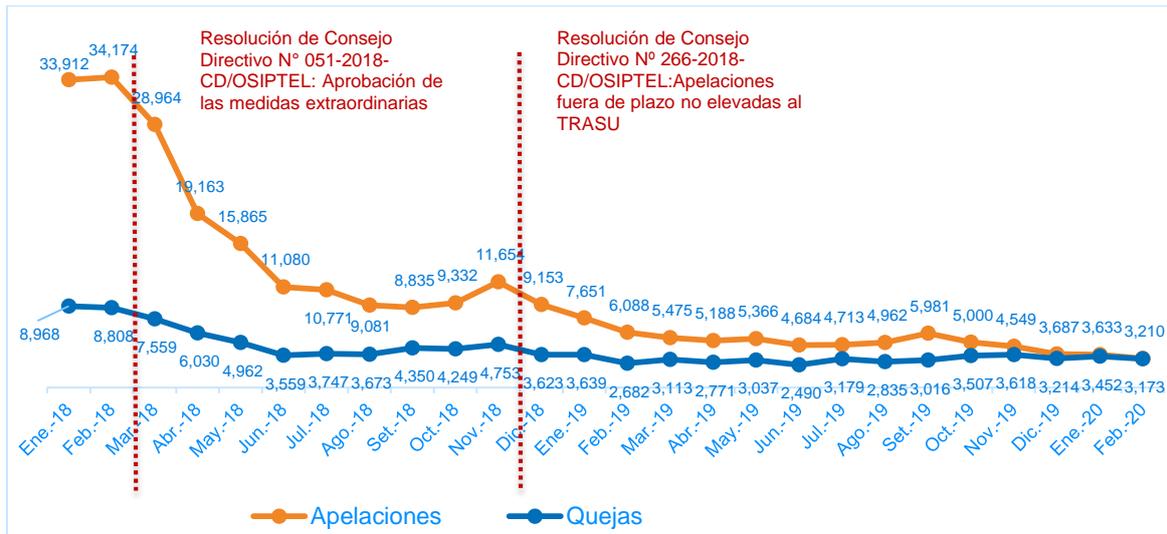
Tal como permite apreciar el Gráfico N° 17, además de las medidas extraordinarias implementadas en el primer trimestre del 2018, la aprobación de la Resolución de

<sup>4</sup> Posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 109-2019-CD/OSIPTEL de fecha 22 de agosto de 2019, se amplió el plazo de vigencia de esta medida por doce (12) meses.



Consejo Directivo N°266-2018-CD/OSIPTEL, de fecha 6 de diciembre de 2018, tuvo también un impacto en la reducción de ingresos al Tribunal. Al respecto, en dicha norma se facultó a las empresas operadoras a pronunciarse sobre los recursos de apelación interpuestos por los usuarios en plazos mayores al establecido en el Reglamento de Reclamos, no siendo exigible -en estos casos- la elevación de los mismos al Tribunal.

### Gráfico N° 17: Evolución de apelaciones y quejas ingresadas al TRASU



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

El contexto evaluado para esta última aprobación incluyó el análisis del tipo de expedientes de apelación que resolvió el TRASU. Así, la mayoría de este tipo de expedientes eran declarados improcedentes, es decir, aquellos en los que el tema formal era lo evaluado por el Tribunal, en su mayoría, referido a la presentación fuera de plazo del recurso de apelación. Esta situación impactaba en los plazos de atención en la medida que se invertían los recursos escasos disponibles en la atención de casos en los que solo se analizaban aspectos formales, en lugar de priorizar la atención de aquellos casos en los que se debía resolver sobre el fondo que afecta a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por tanto, esta modificación normativa tenía la ventaja de ofrecer al usuario un pronunciamiento en un plazo corto, debido a que la empresa operadora debía resolver las apelaciones interpuestas extemporáneamente en un plazo de cinco (5) días hábiles. Asimismo, buscaba principalmente una reducción paulatina en los plazos de atención en segunda instancia, ya que al recibir una menor cantidad de apelaciones, permitiría que se destinen los recursos liberados para atender aquellos expedientes que se encontraban pendientes de atención.

Los resultados descritos en la primera y segunda instancia del procedimiento de reclamos de usuarios reflejan una reducción en la tensión a la que se vio sometido el sistema de reclamos en la situación previa a la adopción de las referidas medidas. Asimismo, este contexto de los últimos años puede ser analizado en términos relativos, tal como lo presenta el Gráfico N°18, que incluye el ratio entre apelaciones ingresadas y reclamos resueltos.



**Gráfico N° 18: Evolución de ratio: apelaciones ingresadas entre total de reclamos resueltos**


Fuente: Empresas operadoras y OSIPTEL. Elaboración: OSIPTEL

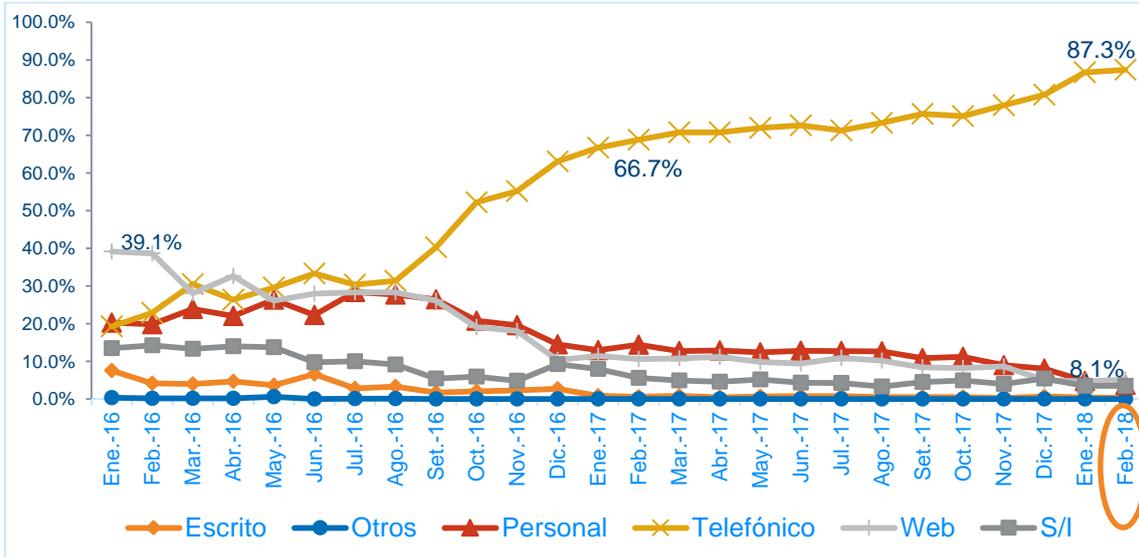
En este gráfico se muestra que si bien, tanto el número de reclamos atendidos por las empresas operadoras como las apelaciones recibidas por el Regulador se incrementaron, esta última variable tuvo un crecimiento mayor hasta el primer trimestre del 2018, cuando alcanzó su pico. Este ingreso importante de expedientes trajo como consecuencia la fuerte exigencia a la capacidad resolutoria del Tribunal.

Dicha elevada cifra de apelaciones, ingresadas previamente a la aprobación de las medidas extraordinarias, es posible desagregarla por el canal de presentación que utilizó cada apelante al momento de ingresar su recurso ante la respectiva empresa operadora.

Como es posible observar del Gráfico N°19, el canal telefónico fue ganando una participación cada vez más importante llegando a alcanzar un 87% del total de las apelaciones elevadas al Tribunal en el mes de febrero de 2018, mes previo al establecimiento de las medidas extraordinarias.



**Gráfico N° 19: Participación de los canales de presentación del total de apelaciones ingresadas al TRASU hasta febrero de 2018**



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

A este respecto, la lectura de los gráficos precedentes es complementaria y provee de indicios suficientes para describir la situación que se enfrentó en dicho período.

El sistema de reclamos, en cuya atención participan las empresas operadoras y el OSIPTEL, enfrentó un gran crecimiento en el número de reclamos y apelaciones.

Estas últimas con un crecimiento mayor en términos porcentuales, lo que se observa en el incremento del ratio mostrado en el Gráfico N°18. Finalmente, la fuente de este mayor crecimiento de recursos de apelación proviene del alto incremento de las apelaciones recibidas vía telefónica por las empresas operadoras.

### 3.3.2 Planteamiento del problema

Tal y como se observa del contexto descrito, las instancias del procedimiento de reclamos de los servicios de telecomunicaciones afrontaron una situación crítica por una carga importante de expedientes, lo cual impactaba negativamente en el usuario. En el caso de la segunda instancia, dicha carga superó la capacidad resolutoria del Tribunal y se manifestaron impactos importantes, tales como la acumulación de expedientes pendientes de atención y la extensión del plazo de resolución para su atención.

De esta forma, la dimensión de la sobrecarga procesal del TRASU se tradujo en la imposibilidad de dicho Tribunal así como, de su Secretaría Técnica, de atender los expedientes que son sometidos a su consideración, en los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos, con el consiguiente perjuicio en los usuarios del procedimiento.

Por estas razones, las medidas tomadas previamente y que fueron descritas en el numeral anterior estuvieron destinadas a descongestionar las instancias del procedimiento de reclamos y a atender a los requerimientos de los usuarios que efectivamente enfrentan problemas en la prestación de sus servicios; sin distraer



recursos en la atención de expedientes presentados por usuarios cuyo objetivo sea atender contra la buena fe procesal.

**Gráfico N° 20: Número de expedientes ingresados y resueltos por el TRASU**



Fuente y elaboración: OSIPTEL

Tras poco más de dos años de aplicación de las medidas extraordinarias aprobadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL se ha logrado aligerar la carga observada: en la primera instancia, en el año 2019 se alcanzaron niveles de reclamos inferiores a los observados desde el año 2016; mientras que en la segunda instancia como se observa en el Gráfico N°20, la capacidad resolutoria del TRASU es mayor al número de expedientes ingresados mensualmente, lo cual permite a su Secretaría Técnica resolver en plazos menores y atender los expedientes pendientes de resolución.

A este punto, en tanto la suspensión aprobada por un plazo determinado de la utilización del canal telefónico para la presentación del recurso de apelación y la queja, a los que se refieren los artículos 60° numeral 1.a. y 73° numeral 1.a. del Reglamento de Reclamos,<sup>5</sup> está cerca de culminar, corresponde evaluar cómo impactaría en la actual situación del sistema de reclamos. Asimismo, este levantamiento de la referida

<sup>5</sup> Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias):

**Artículo 60°: Forma de presentación del recurso de apelación.** El recurso de apelación podrá ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente de acuerdo al formato contenido en el Anexo N°2 respectivo.

En los casos de recursos de apelación realizados vía telefónica, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso. (...).

**Artículo 73°: Forma de presentación de la queja.** La queja podrá ser presentada a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente de acuerdo al formato contenido en el Anexo N°2 respectivo.

En los casos de quejas realizadas vía telefónica, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja. (...)



restricción requiere encontrar un balance entre la necesidad de los usuarios de hacer uso del canal telefónico para plantear sus recursos, por un lado, y la sostenibilidad en el mediano y largo plazo de ambas instancias del procedimiento de reclamos, por otro lado; teniendo en consideración además que su saturación, como se ha descrito, impacta también en los usuarios del procedimiento de reclamos.

### 3.3.3 Posibles causas del problema

El Reglamento de Reclamos pone a disposición de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones varias formas o canales de presentación tanto para los reclamos, en primera instancia; como para los recursos de apelación y quejas en la segunda instancia administrativa. En el Gráfico N°21 se presentan las instancias administrativas del procedimiento a cargo de la recepción y resolución de los reclamos, apelaciones y quejas; así como los medios de recepción de estos.

**Gráfico N°21: Instancias y canales de presentación del procedimiento de reclamos**



Fuente: Reglamento de Reclamos.

Como se puede observar en el tercer nivel del Gráfico N°21, a excepción del canal telefónico,<sup>6</sup> son las mismas opciones de canales de presentación las que se encuentran disponibles para los usuarios y/o abonados en ambas instancias del procedimiento de reclamos.

<sup>6</sup> Suspendido temporalmente en aplicación de la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL.



Asimismo, la información disponible permite señalar que el canal telefónico es el más utilizado para la presentación de reclamos ante las empresas operadoras (Ver Tabla N°01). En los últimos dos años su participación ha sido mayor al 50% del total de reclamos recibidos por la industria; de igual manera, previamente a la suspensión de dicho canal, las cifras del TRASU presentadas en el Gráfico N°19 permiten señalar que su participación en el caso de las apelaciones creció por encima del 80% del total recibido por dicho Tribunal.

**Tabla N° 01: Participación de los reclamos presentados ante las empresas operadoras según canal de presentación**

Forma de presentación	2018	2019
Personal	30,4%	38,6%
Escrito	0,6%	0,5%
Telefónico	55,8%	50,7%
Página web	11,6%	8,5%
Otros	1,6%	1,8%

Fuente: empresas operadoras. Elaboración: OSIPTEL.

Esta preferencia por la utilización del canal telefónico por parte de los usuarios del procedimiento de reclamos puede estar explicada por la inmediatez y facilidad de su uso ya que no requiere desplazamiento alguno, como en el caso del canal personal y escrito; ni tampoco requiere contar con acceso a Internet, para el caso de la presentación vía página web. Estas características son las que le otorgan la denominación del medio de menor costo de transacción para los usuarios. Justamente, teniendo en consideración lo evidenciado aquí, es posible afirmar que la vía telefónica es el canal más accesible, de menor costo de transacción y, por ende, preferido por la mayoría de los usuarios del procedimiento de reclamos para acceder a las empresas operadoras y TRASU.

No obstante esto, las características descritas inherentes al canal telefónico y, en muchos casos, un uso ajeno a lo esperado, llevaron a que la utilización de este canal sea suspendido para la segunda instancia administrativa. Al respecto, las causas que explicaron dicha suspensión del canal telefónico para la presentación de recursos de apelación y queja, regulación que formó parte de las medidas extraordinarias aprobadas en el 2018, fueron principalmente dos:

- a) Indicios de la existencia de una relación entre el canal de presentación y el sentido de lo resuelto por el TRASU, a partir de la cual se podía concluir que el canal de presentación telefónico resultaba poco efectivo para que los usuarios obtengan un pronunciamiento acorde con sus intereses; y
- b) En virtud del menor costo de transacción que representa el uso del canal telefónico, éste era empleado indiscriminadamente a fin de postergar las obligaciones de pago generadas por la prestación del servicio reclamado, es decir se utilizaba, en muchos casos, dicho medio para el ejercicio de prácticas contrarias a la buena fe procesal que generaban una carga excesiva en ambas instancias del procedimiento.

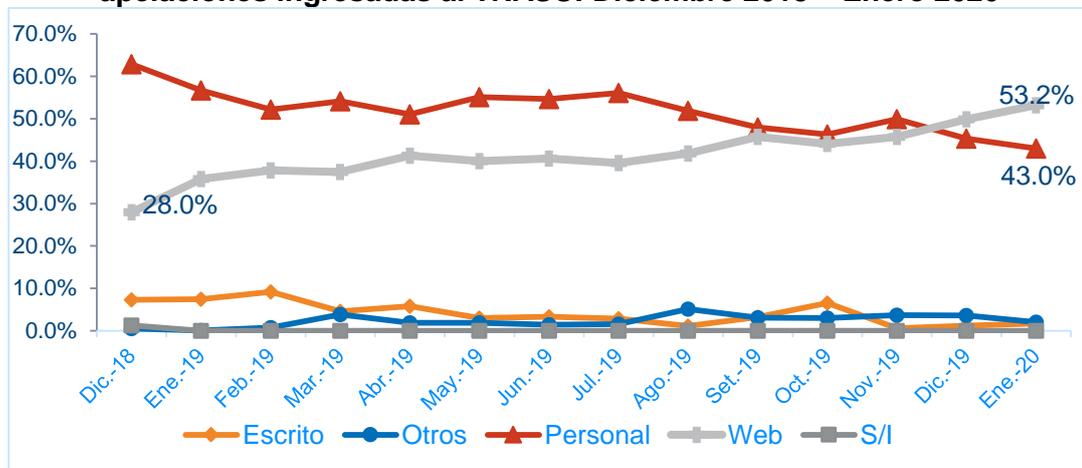


Teniendo esto en consideración, la actual propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos apunta a atender las preferencias y a acercar el procedimiento de reclamos a los usuarios y abonados que, efectivamente, enfrenten un problema en la prestación de sus servicios de telecomunicaciones, pero a la vez, a incorporar un enfoque que prevenga la obtención de resultados similares a los observados antes de la aplicación de las medidas extraordinarias.

Respecto de lo señalado en los puntos a) y b) sobre las causas de la suspensión del canal telefónico; si bien desde marzo del 2018 este canal ha permanecido cerrado, es posible utilizar información actualizada del canal de presentación con características similares y que sí permaneció abierto, es decir, la página web de las empresas. La hipótesis que aquí se plantea es que la utilización de los canales de presentación con bajos costos de transacción y que no cuentan con ninguna restricción puede llevar a obtener resultados no deseados para el sistema de reclamos en su conjunto.

En esta línea, en la actualidad el canal más utilizado para la presentación de recursos de apelación es el de la página web de las empresas operadoras, como se puede observar en el Gráfico N°22; en él se muestra una tendencia creciente en su participación que en el último mes de enero de 2020 alcanzó su pico más alto con un 53.2%, mientras que el canal personal ha sido desplazado a la segunda posición, dejando muy por debajo el resto de canales disponibles para el usuario de la segunda instancia administrativa.

**Gráfico N° 22: Participación de los canales de presentación del total de apelaciones ingresadas al TRASU: Diciembre 2018 – Enero 2020**



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Adicionalmente, para responder a la premisa planteada se ha venido evaluando la conducta de algunos usuarios que hacen uso intensivo del canal web para elevar sus apelaciones y quejas. Para esto, se realizó una evaluación en dos períodos distintos pero que han dado resultados similares.

**Primer período:** Se revisaron expedientes de apelación y quejas ingresados entre junio de 2018 y agosto de 2019. En este periodo, algunas de las oficinas regionales del OSIPTEL hicieron un levantamiento de información proveniente de aquellos usuarios que realizaban distintas consultas respecto al procedimiento de reclamos. Esa información permitió hacer búsquedas en las bases de datos del TRASU obteniéndose los resultados, algunos de los cuales se incluyen en la Tabla N°02.



**Tabla N° 02: Número de expedientes ingresados y conductas caracterizadas**

	Nro de expedientes presentados	Apelaciones	Quejas	Medio de presentación reclamo	Medio de presentación 2da instancia	Sustento reclamo	Sustento Apelación
Correo electrónico 1	533	532	1	Web	Web	Mismo texto	Mismo texto
Correo electrónico 2	600	563	37	Web	Web	Mismo texto	Mismo texto
Correo electrónico 3	193	134	59	Web	Web	Mismo texto	Mismo texto
Correo electrónico 4	1251	1249	2	Web	Web	Varios	Varios similares
Correo electrónico 5	1116	507	609	Web y Teléfono	Web	Varios	Mismo texto

Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Como es posible observar, se identificaron cuentas de correo electrónico con un alto número de expedientes presentados cuya característica común fue la de haber presentado recursos de apelación y/o queja vía la página web de las empresas. Dichas cuentas de correo electrónico representaban a diferentes abonados, sin embargo, el texto utilizado para interponer, por ejemplo, el recurso de apelación era el mismo en cada expediente y la redacción que sustentaba la apelación era muy escueta. A continuación, se presentan algunos ejemplos:

**I. Correo electrónico N°1**
**Expediente N°: XXXXXX7-2018/TRASU/ST-RA:**

no conforme con lo resuelto en este reclamo

**Expediente N°: XXXXXX0-2018/TRASU/ST-RA:**

no conforme con lo resuelto en este reclamo

**Expediente N°: XXXXX53-2018/TRASU/ST-RA**

no conforme con lo resuelto en este reclamo

**II. Correo electrónico N°2**
**Expediente N°: XXXXXX17-2019/TRASU/ST-RA:**

no conforme con lo resuelto en este reclamo

**Expediente N°: XXXXX45-2019/TRASU/ST-RA:**

no conforme con lo resuelto en este reclamo

**Expediente N°: XXXXX48-2019/TRASU/ST-RA**

no conforme con lo resuelto en este reclamo

**Segundo periodo:** Se revisaron expedientes de apelación y quejas ingresados entre julio de 2019 y febrero de 2020. El objetivo fue actualizar la información encontrada previamente e identificar si se mantiene la práctica previamente evidenciada.

**Tabla N° 03: Expedientes ingresados: agentes con mayor cantidad de apelaciones**

	Nro. de expedientes presentados	Apelaciones	Canal de presentación reclamo	Canal de presentación 2da instancia
Correo electrónico 1	1746	x	Web	Web
Correo electrónico 2	755	x	Web	Web
Correo electrónico 3	708	x	Web	Web



En efecto, se encontró cuentas de correo electrónico con un alto número de expedientes ingresados con características similares a las encontradas en el primer período: representaban a diferentes abonados, la presentación del reclamo y apelación fue por la página web, la redacción del sustento de la apelación es muy general e imprecisa. Aquí se muestran algunos ejemplos<sup>7</sup>:

**I. Correo electrónico N°1****Expediente N°:** XXXX65-2019/TRASU/ST-RA:

“Disconformidad con la respuesta recibida”.

**II. Correo electrónico N°3****Expediente N°:** XXXXX41-2019/TRASU/ST-RA:

“Solicito apelación a mi reclamo ya que no estoy de acuerdo con la resolución de XXX”.

Esta información obtenida del análisis de las bases de datos del TRASU, así como de la revisión aleatoria del contenido de algunos expedientes de apelación confirma, de manera indiciaria, la hipótesis planteada previamente respecto de los canales de presentación con bajo costo de transacción para los usuarios en los que no se plantea restricción alguna puede llevar a obtener los resultados no deseados al momento de la expedición de la norma de medidas extraordinarias. A saber, la ineficacia del referido medio en lograr que los usuarios obtengan un pronunciamiento, en segunda instancia administrativa, acorde con sus intereses. Esto en tanto, como se ha visto, se precisa que los recursos de apelación y quejas son resueltos considerando los argumentos planteados expresamente en los formularios respectivos los cuales no contendrían en forma específica el sustento de las pretensiones de los usuarios.

Asimismo, el medio puede ser empleado indiscriminadamente a fin de postergar las obligaciones de pago generadas por la prestación del servicio reclamado, es decir se utiliza, en muchos casos, dicho medio para el ejercicio de prácticas contrarias a la buena fe procesal; esto podría generar nuevamente una carga excesiva en ambas instancias del procedimiento.

En tal sentido, teniendo en consideración que los usuarios del procedimiento de reclamos requieren de medios de fácil acceso que les permita plantear sus recursos de apelación y quejas, que dicho canal sería el telefónico lo cual se sustenta en las preferencias de los usuarios reveladas en la presentación de reclamos y que la suspensión de dicho canal telefónico fue una medida temporal, se reconoce que la implementación de este canal podría significar una mejora para los usuarios al momento de proseguir en el procedimiento de reclamo, de considerarlo pertinente. Sin embargo, de lo efectivamente observado en los dos períodos evaluados respecto a las conductas de algunos usuarios del procedimiento que de ser generalizada podría hacer que el sistema de reclamos regrese a la situación observada en febrero de 2018, se recomienda implementar algunas condiciones para su uso.

Estas condiciones se aplican para los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los dos servicios mencionados previamente, en los que el usuario sólo podrá presentar el recurso de apelación o queja, si la

<sup>7</sup> El propósito de la información aquí presentada es plantear los problemas encontrados mas no, señalar a los usuarios que vienen ejerciendo dichas prácticas, por lo cual no se presentan nombres ni direcciones de correo electrónico específicas.



comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando. Esto no se aplica en el caso de las materias reclamables en las que el usuario o abonado se encuentre sin servicio.

Adicionalmente, durante la comunicación, la empresa operadora estará obligada a leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para la apelación o queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado; y por último, remitirá al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación o queja a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por él, o en su defecto, vía mensaje de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el abonado.

### 3.3.4 Permanencia del problema en caso de no intervención

Tal como se ha mostrado en este Informe, el incremento de reclamos así como de apelaciones y quejas en el período previo a la adopción de las medidas extraordinarias llevó a una situación límite al sistema de reclamos. Dicha situación impactó no solamente a ambas instancias de solución de reclamos, sino además, perjudicó a usuarios que enfrentaban problemas en la prestación de su servicio ya que los plazos de atención en el TRASU se elevaron fuertemente debido a que la cantidad de expedientes recibidos sobrepasó su capacidad operativa.

La medida temporal de suspender el uso del canal telefónico para la presentación de apelaciones y quejas, junto a otras medidas, tuvo un impacto positivo en la reducción de la carga procesal del sistema.

No obstante, se hace evidente la necesidad de poner a disposición de los usuarios el canal telefónico; sin embargo, ofrecer el uso de dicho canal sin restricción alguna puede llevar a obtener resultados similares a los que precedieron su suspensión. Consecuentemente, se plantea aplicar las condiciones descritas en la sección previa; las cuales aplicarían únicamente al uso del canal telefónico. El resto de canales de presentación permanecerán de acuerdo con lo actualmente previsto.

En caso no se efectúe alguna intervención se generarían resultados similares o incluso de mayor impacto a los observados en el 2018, lo cual podría en períodos subsecuentes aplicar medidas aún más restrictivas que afecten a todos los usuarios.

## 4. OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL

### 4.1 Objetivo de la intervención

El objetivo de la intervención es mejorar: (i) la atención de los problemas de los usuarios, de manera integral, a través de herramientas digitales que coadyuven a la labor del Regulador, (ii) el acceso virtual del OSIPTTEL a los Expedientes de reclamos de las empresas operadoras, a efectos de poder identificar y adoptar mejoras en el procedimiento de reclamos; así como, establecer (iii) las disposiciones necesarias para las apelaciones y quejas a través del canal telefónico.



#### 4.1.1 Objetivo específico 1:

Mejorar la atención de los problemas que los usuarios presentan ante las empresas operadoras, respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que se propone la implementación de un sistema informático mediante el cual el usuario pueda registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales serán comunicados a la empresa operadora a efectos de que se le brinde una respuesta y solución oportuna.

#### 4.1.2 Objetivo específico 2:

Mejorar el acceso virtual del OSIPTEL que brindan las empresas operadoras respecto de los expedientes y registros de reclamos, a efectos de identificar los problemas en la calidad de atención que reciben los usuarios en sus reclamos, identificar oportunidades de mejora en la información y en los procesos de atención de los reclamos, realizar el análisis de la causa-raíz de los inconvenientes de los usuarios en atención a sus reclamos, requerir a las empresas operadoras adopten acciones de solución en atención a los hallazgos detectados, así como también proponer mejoras y medidas a ser adoptadas para la toma de decisiones por parte del OSIPTEL.

#### 4.1.3 Objetivo específico 3:

El objetivo general de la intervención es ofrecer a los usuarios del procedimiento de reclamos un canal de presentación de apelaciones y quejas que sea eficaz y que no ponga en peligro la sostenibilidad del sistema de reclamos en perjuicio de los usuarios que enfrentan problemas con la prestación de sus servicios de telecomunicaciones.

En esa línea, uno de los objetivos específicos es conseguir que los usuarios, haciendo un uso adecuado del canal telefónico, para la presentación de sus apelaciones y quejas, obtengan un pronunciamiento acorde con sus intereses si así lo sustentan y, además, le permitiría al TRASU obtener la información pertinente para su decisión.

Un segundo objetivo es disuadir el uso del canal telefónico de ser empleado indiscriminadamente a fin de postergar las obligaciones de pago generadas por la prestación del servicio reclamado, es decir que no se utilice para el ejercicio de prácticas contrarias a la buena fe procesal que generaban una carga excesiva en ambas instancias del procedimiento.

#### 4.2 Base legal para la intervención

La base legal para la intervención del OSIPTEL respecto de la problemática analizada está dada por el inciso 3) del artículo 77° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 013-93-TCC, que dispone que es función fundamental del OSIPTEL expedir directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios.

En la misma línea, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, establece en su artículo 3°, que el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos



de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 18° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios.

Además, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24° del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa y conforme al inciso b) del artículo 75° del citado Reglamento dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia.

De otro lado, se debe señalar que el OSIPTEL mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, dispuso la aprobación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTEL, Reglamento respecto del cual se plantean las modificaciones advertidas en el presente Informe.

Adicionalmente, cabe recordar que la Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021, en su sección 2.1 “La visión: un Estado moderno al Servicio de las personas”, señala:

*“Los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos. Con ese sentido, la presente política caracteriza ese Estado Moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas).”*

*(...) En tal sentido es que se plantea el impulso del proceso de modernización de la gestión pública, sostenido y con perspectiva de largo plazo, implicando para todas las entidades la realización de acciones orientadas a incrementar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión pública, de modo que ésta pueda cumplir con sus funciones institucionalmente asignadas destinadas a servir más y mejor a los ciudadanos.”*

## 5. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DISPONIBLES

### 5.1 Respecto de la atención por parte de las empresas operadoras a los problemas de los usuarios que son reportados al OSIPTEL

Teniendo en cuenta la problemática expuesta en el numeral 3.1 del presente Informe, a través del cual el OSIPTEL recibe con frecuencia los problemas de los usuarios en el que manifiestan que se habrían comunicado con sus respectivas empresas operadoras (mediante sus diversos canales de atención) y no habrían obtenido respuesta o solución al problema reportado, lo cual conlleva a que el Regulador brinde una respuesta ágil y oportuna en el marco de las funciones de servicio al usuario que realiza, y a efectos de plantear alternativas de solución adecuadas, se ha considerado necesario revisar los referentes nacionales e internacionales de reguladores o entidades del Estado que implementaron soluciones en beneficio de los usuarios.



**(a) Referencias nacionales**

En el país, son varias las entidades que cuentan con herramientas digitales a través de aplicativos móviles y/o portales web que les permiten brindar atención o solucionar problemas de los usuarios, recibir denuncias, quejas y reclamos. Las principales se muestran en la Tabla N° 04.

Al respecto, cabe resaltar el desarrollo realizado por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, dado que implementó los aplicativos tales como “Facilito Electricidad” y “Tukuy Rikuy” los cuales tienen por finalidad gestionar los problemas de los usuarios relacionados al servicio de electricidad y trasladarlo a la empresa prestadora del servicio a efectos de que sea la encargada de brindar una solución final. Para mayor detalle, ver el Anexo 1.

**Tabla N° 04: Herramientas digitales desarrollados por entidades del Estado**

ENTIDAD	FINALIDAD
 <p><b>SUSALUD CONTIGO</b> Superintendencia Nacional de Salud</p>	<p>Es una herramienta desarrollada por la Superintendencia Nacional de Salud a través de la cual busca acercar a sus usuarios a que conozcan y ejerzan sus derechos en salud, brindando información y orientación de los principales servicios de salud. Permite consultar si un usuario está afiliado, así como conocer si existe un establecimiento de salud cercano a su ubicación, conocer la ubicación a fin que puede acudir e incluso consultar los servicios con los que cuentan, además de hacer sus consultas y quejas.</p> <p>  <a href="#">www.</a></p>
 <p><b>MPA CIUDADANO</b> Municipalidad Provincial de Arequipa</p>	<p>La Municipalidad Provincial de Arequipa cuenta con una herramienta a través de un aplicativo que permite a los ciudadanos obtener información de los permisos de operación y papeletas de los vehículos de transporte público y especial, así como registrar quejas respecto de los servicios que estos vehículos prestan. Las quejas registradas por los usuarios son recibidas por los funcionarios de la municipalidad para darles el seguimiento apropiado.</p> <p>  <a href="#">www.</a></p>
 <p><b>OEFA</b> Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental</p>	<p>Permite a los ciudadanos presentar denuncias ambientales, recabar información sobre la ubicación de las sedes a nivel nacional y realizar consultas ciudadanas. Este mecanismo se suma a los otros canales de presentación de denuncias y solicitudes. El OEFA busca brindar a los ciudadanos una nueva modalidad para la formulación de denuncias ambientales a través de una aplicación móvil, a fin de consolidar una cultura de responsabilidad social con el ambiente.</p> <p>  <a href="#">www.</a></p>



ENTIDAD	FINALIDAD
 <p><b>FACILITO ELECTRICIDAD OSINERGMIN</b></p>	<p>OSINERGMIN a través de un aplicativo permite al usuario reportar problemas ante la empresa eléctrica que brinda el servicio; por ejemplo, con el alumbrado público, cobros excesivos en el recibo de luz, cortes de energía, entre otros. La información reportada se envía a la empresa eléctrica para que resuelva el problema y OSINERGMIN supervisa su cumplimiento.</p> <p>  <a href="#">www.</a></p>
 <p><b>RECLAMA VIRTUAL INDECOPI</b></p>	<p>Es una herramienta digital que permite gestionar reclamos de consumo. El trámite se realiza a través de la página web del INDECOPI o a través de un aplicativo móvil, donde el usuario completa un formulario. Los reclamos son atendidos por los especialistas del Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI.</p> <p>  <a href="#">www.</a></p>

Fuente: Secretaría de Gobierno Digital – PCM  
Elaboración: DAPU

**(b) Referencias de otros países**

Se ha observado que varios países han implementado herramientas digitales que buscan facilitar la orientación, atención o seguimiento de los reclamos o problemas de los usuarios. En algunos casos, se aprecia que países como Brasil y México han implementado herramientas que permiten gestionar y realizar el seguimiento al problema reportado por el usuario con plazos específicos de atención. Para mayor detalle, ver el Anexo 1.

**Tabla N° 05: Herramientas digitales desarrollados por los países**

PAÍS	GESTIÓN O SOLUCIÓN DE RECLAMOS
 <p>BRASIL</p>	<p><b>ANATEL Agencia Nacional de Telecomunicaciones - ANATEL</b></p> <p>Mediante el aplicativo “Anatel Consumidor” se reciben las quejas contra las empresas operadoras. La función del regulador es facilitar y auxiliar la interacción entre usuarios y empresas operadoras, exigiendo que estas respondan con calidad y dentro del plazo de diez (10) días calendario.</p>
 <p>COLOMBIA</p>	<p><b>Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC</b></p> <p>La participación de la CRC se centra en la orientación a los usuarios, es así que en su página web se encuentra información respecto de la presentación de reclamos y los enlaces a las páginas webs de las empresas operadoras. No recibe ni gestiona reclamos.</p>
 <p>ECUADOR</p>	<p><b>Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL</b></p> <p>El usuario debe presentar su reclamo ante la empresa operadora. En caso no se encuentre conforme con la respuesta brindada o no haya recibido respuesta, puede presentar un reclamo ante ARCOTEL, quien deriva el reclamo a la empresa operadora.</p>



PAÍS	GESTIÓN O SOLUCIÓN DE RECLAMOS
 FRANCIA	<b>Autoridad de Regulación de Comunicaciones Electrónicas y Postales – ARCEP</b>  En su web se puede encontrar el link “J’alerte ARCEP”, que es una plataforma que permite a los usuarios alertar de problemas en sus relaciones con las empresas operadoras. El principal objetivo, es conocer los problemas de los usuarios y el mercado, a efectos de llevar a cabo una regulación más eficiente. Una vez registrado el problema, se muestra información relacionada a la orientación para el trámite del reclamo ante la empresa operadora.
 MEXICO	<b>Instituto Federal de Telecomunicaciones – IFT</b>  Mediante el portal web “Soy Usuario” se reciben las quejas de los usuarios las cuales se remiten a las empresas operadoras, para que estas puedan resolver el problema. Para poder presentar la queja, el usuario debe registrarse en el portal web, escoger la empresa operadora y el problema, de acuerdo a la lista desplegable del sistema. La empresa operadora debe brindar respuesta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.
 ARGENTINA	<b>Ente Nacional de Comunicaciones - ENACOM</b>  El reclamo en primera instancia debe ser presentado ante la empresa operadora. En caso que el usuario no haya recibido respuesta o no se encuentre satisfecho con la misma, puede presentar un reclamo ante ENACOM. Uno de los canales de presentación es a través de Trámites a Distancia (TAD), para lo cual el abonado debe contar con una clave.
 CHILE	<b>Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile - SUBTEL</b>  La SUBTEL recibe los reclamos de primera instancia y los remite a la empresa operadora (reclamo sin insistencia). En caso el usuario no se encuentre conforme con la respuesta o la empresa operadora no responda, puede recurrir ante SUBTEL (reclamos con insistencia). Es un requisito contar con el código de reclamo otorgado por la empresa operadora. Los reclamos pueden presentarse online.

Fuente: páginas web de las entidades de otros países  
 Elaboración: DAPU

### 5.1.1 Descripción de las alternativas disponibles

En base a la necesidad de gestionar directamente con la empresa operadora los problemas de los usuarios respecto de sus servicios de telecomunicaciones; buscando generar eficiencias, a través de procesos ágiles, y en atención a la información de referentes nacionales e internacionales, se plantean las siguientes opciones que incluye la alternativa referida a no realizar modificación alguna:

#### Alternativa N° 01: “No intervenir y mantener la situación actual”

Alternativa que mantendría la situación actual en la que ante la falta de atención o solución al problema reportado por el usuario a su empresa operadora, el usuario acude al OSIPTTEL buscando una solución, para lo cual el Regulador gestiona dicho problema a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, comunicaciones escritas, e incluso en las visitas a los centros de atención de las empresas operadoras, buscando obtener



una pronta respuesta por parte de las empresas operadoras a los problemas de los usuarios y en la que el Regulador comunica los resultados de la gestión realizada directamente al usuario.

**Alternativa N° 02: “Implementar un sistema que permita gestionar todo el proceso de atención al problema del usuario que comprenda como mínimo: registro del problema, traslado y respuesta de la empresa operadora, respuesta al usuario, y posibilidad de aperturar un reclamo de no estar conforme o no tener respuesta; de acuerdo al Instructivo Técnico que el OSIPTEL establezca”**

En este escenario, en el que ante la falta de atención o solución al problema reportado por el usuario ante su empresa operadora, el usuario acude al OSIPTEL buscando una solución, el OSIPTEL implementaría un sistema informático mediante el cual el usuario registraría, directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL, su problema respecto de su servicio. Cabe indicar que, el sistema gestionaría todo el proceso de atención, considerando principalmente:

- (i) Registro del problema.
- (ii) Traslado y respuesta de la empresa operadora.
- (iii) Respuesta al usuario.
- (iv) Posibilidad de que el usuario inicie un procedimiento de reclamo de no estar conforme o no tener respuesta, y siempre que el referido problema corresponda a una materia reclamable.
- (v) Derivación de casos para la supervisión y fiscalización respectiva.

**Alternativa N° 03: “Establecer que las empresas operadoras habiliten un perfil de usuario OSIPTEL en sus páginas web a efectos de que el Regulador registre en cada una de las citadas páginas, los problemas de los usuarios que acuden al OSIPTEL para la atención respectiva”**

En este escenario, en el que ante la falta de atención o solución al problema reportado por el usuario ante su empresa operadora, el usuario acude al OSIPTEL buscando una solución, el OSIPTEL establecería que las empresas operadoras habiliten un perfil de usuario en sus páginas web, a efectos de que el Regulador registre la información del problema reportado por el usuario en la página web de la empresa operadora que corresponda, para la atención respectiva.

### 5.1.2 Análisis de alternativas

Considerando que cada una de las alternativas fue formulada en base a criterios de evaluación cualitativa, se utilizará el Análisis de Multicriterio (AMC) a efectos de seleccionar la alternativa más adecuada y que mayores beneficios obtenga.

En ese sentido, los criterios o atributos que evaluaremos para el presente análisis son los siguientes:

- (i) **Efectividad en la gestión realizada:** Califica la capacidad de lograr con la alternativa propuesta los objetivos requeridos por el Regulador. La efectividad comprende la gestión o atención completa al usuario.



- (ii) **Costos de la alternativa:** Califica la capacidad de las alternativas para generar menores costos a las empresas operadoras y al OSIPTEL.
- (iii) **Facilidad de realizar monitoreo y supervisión por parte del OSIPTEL:** Califica la facilidad que contará el OSIPTEL para monitorear y supervisar la atención oportuna y efectiva de los problemas reportados por los usuarios.
- (iv) **Trazabilidad del proceso de atención:** Califica la alternativa que permite obtener toda la trazabilidad e información durante el proceso de gestión del problema reportado por el usuario.
- (v) **Tiempo de implementación:** Califica la alternativa que permite obtener en menor tiempo la implementación para dar solución al problema.

De otro lado, respecto de las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/5. Asimismo, con relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se utilizará la siguiente:

**Tabla N° 06: Calificación y puntaje**

Puntaje	+2	+1	0	-1	-2
<b>CALIFICACION</b>	Alta mejora respecto al escenario base	Mejora respecto al escenario base	Se mantiene la situación con respecto al escenario base.	Baja mejora respecto al escenario base	Muy baja mejora respecto al escenario base
	Ahorro importante frente al escenario base	Ahorro moderado frente al escenario base	No presenta cambio o mejoras en efectividad en costos, en facilidad de monitoreo /supervisión, en trazabilidad de la información ni en tiempo de implementación con respecto al escenario base.	Incremento de costos respecto del escenario base	Incremento mayor de costos respecto del escenario base
	Tiempo de implementación muy corto	Tiempo de implementación corto		Tiempo de implementación medio	Tiempo de implementación mayor

Elaboración: DAPU

En ese sentido, a continuación, procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa propuesta:



**Tabla N° 07: Análisis y comparación de las alternativas planteadas**

ATRIBUTO EVALUADO	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
<b>Efectividad en la gestión realizada</b>	<p><b><u>PUNTAJE: 0</u></b></p> <p>Se mantiene la situación actual, la gestión se realiza mediante los procesos operativos manuales del OSIPTEL, a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, comunicaciones escritas, e incluso en las visitas a los centros de atención de las empresas operadoras, buscando obtener una pronta respuesta por parte de las empresas operadoras.</p>	<p><b><u>PUNTAJE: +2</u></b></p> <p>El escenario conlleva a tener una importante mejora, pues permite que con la herramienta digital se logre efectividad en la gestión del problema reportado, dado que el problema se traslada directamente a la empresa operadora, se establecen plazos de atención y la opción de aperturar un reclamo, generando con ello, incentivos para que las empresas operadoras brinden atención oportuna y efectiva al caso reportado.</p>	<p><b><u>PUNTAJE: +1</u></b></p> <p>La alternativa permite una mejora con relación a la situación actual, dado que si bien se traslada el problema a la empresa operadora a través del acceso a su plataforma web, no permitiría al OSIPTEL realizar el seguimiento del caso, tampoco se podría centralizar la información de los problemas reportados de todos los operadores, además no se generarían mayores incentivos para que la empresa operadora brinde la atención oportuna y efectiva.</p>
<b>Costos de la alternativa</b>	<p><b><u>PUNTAJE: 0</u></b></p> <p>La alternativa no genera costo adicional al OSIPTEL y a las empresas operadoras, dado que se aplicaría el procedimiento actual.</p>	<p><b><u>PUNTAJE: -2</u></b></p> <p>La alternativa sí genera incremento mayor en el costo al OSIPTEL y a las empresas, considerando las implementaciones, adecuaciones y operatividad del sistema.</p>	<p><b><u>PUNTAJE: -1</u></b></p> <p>Este escenario conlleva a un incremento en el costo para su implementación, en particular a las empresas operadoras, para crear y habilitar un perfil de usuario a ser utilizado por el OSIPTEL para el reporte de los problemas.</p>
<b>Facilidad de realizar monitoreo y supervisión por parte del OSIPTEL</b>	<p><b><u>PUNTAJE: 0</u></b></p> <p>Se mantendría la dificultad actual que mantiene el OSIPTEL de contar con la información precisa de la atención oportuna y efectiva de los problemas reportados por los usuarios.</p>	<p><b><u>PUNTAJE: +2</u></b></p> <p>La alternativa si presenta una importante mejora, pues permite que con la herramienta digital se logre realizar el monitoreo de los problemas, además a través de un perfil el funcionario supervisor podrá acceder a los casos a efectos de adoptar las medidas respectivas.</p>	<p><b><u>PUNTAJE: +1</u></b></p> <p>El escenario permite una mejora con relación a la situación actual, dado que el OSIPTEL podría acceder a la información registrada en cada una de las plataformas web de las empresas operadoras; sin embargo al no tener un sistema centralizado requeriría que dicha actividad sea por cada empresa.</p>



ATRIBUTO EVALUADO	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
<b>Trazabilidad del proceso de atención</b>	<b>PUNTAJE: 0</b> El escenario base se mantendría, considerando que la trazabilidad de todo el proceso de atención requiere ser obtenido caso por caso, sin utilización de un proceso ágil y eficiente.	<b>PUNTAJE: +2</b> El escenario conlleva a tener una importante mejora, pues permite que con la herramienta digital se logre tener toda la trazabilidad de los problemas reportados por los usuarios. Además de permitir observar los problemas recurrentes por empresa operadora, servicios, entre otros.	<b>PUNTAJE: +1</b> La alternativa permite una mejora con relación a la situación actual, dado que se registraría la información por empresa a través de la página web, teniendo con ello cierta información para la trazabilidad del proceso y por empresa. No permite centralizar toda la información reportada en cada página web de las empresas operadoras.
<b>Tiempo de implementación</b>	<b>PUNTAJE: 0</b> El escenario base se mantendría, por lo que el tiempo de implementación es cero.	<b>PUNTAJE: -2</b> El escenario conlleva a que se requiera de un mayor tiempo de implementación para poder contar con el sistema que gestione todo el proceso y que involucra usuarios, empresa operadora y el Regulador.	<b>PUNTAJE: -1</b> La alternativa conlleva a que se requiera de tiempo de implementación medio, dado que las empresas operadoras son las que tienen que desarrollar y habilitar el perfil de usuario OSIPTEL en sus plataformas web.

Elaboración: DAPU

De acuerdo con el análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:

**Tabla N° 08: Calificación de las alternativas planteadas**

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N° 01	ALTERNATIVA N° 02	ALTERNATIVA N° 03
<b>Efectividad en la gestión realizada</b>	0	+2	+1
<b>Costos de la alternativa</b>	0	-2	-1
<b>Facilidad de realizar monitoreo y supervisión por parte del OSIPTEL</b>	0	+2	+1
<b>Trazabilidad del proceso de atención</b>	0	+2	+1
<b>Tiempo de implementación</b>	0	-2	-1
<b>Calificación final</b>	<b>0</b>	<b>+0.4</b>	<b>+0.2</b>

Elaboración: DAPU



De acuerdo con el análisis de evaluación realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/5 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa N° 01 obtuvo un puntaje final de 0, la **Alternativa N° 02 un puntaje de +0,4**; y finalmente, la Alternativa N° 03 obtuvo un puntaje final de +0,2.

En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa N° 02 la cual obtuvo el puntaje más alto.

**5.1.3 Propuesta de solución**

En atención a ello, se ha considerado conveniente la Alternativa N° 02, es decir, implementar un sistema que permita gestionar de manera completa todo el proceso y en el que participan tanto los usuarios, empresas operadoras y el Regulador, brindando así una alternativa para evitar el inicio de un procedimiento administrativo de reclamos.

Ello, con la finalidad de que, a través de este sistema, el usuario registre, directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTTEL, su problema respecto de su servicio, el cual no habría sido solucionado en un primer contacto con esta, la empresa operadora lo atienda y este Organismo monitoree de manera permanente los problemas reportados; de acuerdo con el Instructivo Técnico que el OSIPTTEL establezca. A continuación, las principales actividades que comprendería el Sistema de Gestión de Usuarios:

- Registro del problema.
- Traslado y respuesta de la empresa operadora.
- Respuesta al usuario.
- Posibilidad de que el usuario inicie un procedimiento de reclamo de no estar conforme o no tener respuesta, y siempre que el referido problema corresponda a una materia reclamable.
- Derivación de casos para la supervisión y fiscalización respectiva.

La finalidad del sistema será trasladar, de forma sistemática y automatizada, los problemas que fueran reportados por los usuarios para que las empresas operadoras brinden una solución dentro de un plazo establecido.

De otro lado, se muestran algunos problemas que podrían ser reportados por los usuarios a través del Sistema de Gestión de Usuarios:

Problemas que podrían ser reportados a través del Sistema de Gestión de Usuarios	
BAJA	Solicitud de baja no ejecutada
	Solicitud de baja no solicitada
	Solicitud de baja no recibida
BLOQUEO DE EQUIPO	Solicitud de bloqueo de equipo terminal no ejecutado
MIGRACIÓN	Solicitud de migración a plan tarifario no solicitado
	Solicitud de migración a plan tarifario no ejecutado
	Solicitud de migración no recibida
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	Solicitud de suspensión no ejecutada
	Solicitud de suspensión no solicitada
	Solicitud de suspensión no recibida

Elaboración: DAPU



## 5.2 Respeto del acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos de las empresas operadoras

En atención a la problemática expuesta en el numeral 3.2 del presente Informe, se advierte que se requiere mejorar el acceso que brindan las empresas operadoras al OSIPTEL respecto de los expedientes y registros de reclamos, de tal manera que este Organismo pueda identificar los problemas en la calidad de atención que reciben los usuarios en sus reclamos, identificar oportunidades de mejora en la información y en los procesos de atención de los reclamos, realizar el análisis de la causa-raíz de los inconvenientes de los usuarios en atención a sus reclamos, requerir a las empresas operadoras adopten acciones de solución en atención a los hallazgos detectados, así como también proponer mejoras y medidas a ser adoptadas para la toma de decisiones por parte del OSIPTEL.

### 5.2.1 Descripción de las alternativas disponibles

Las alternativas de solución disponibles para la problemática antes referida son las siguientes:

#### Alternativa N° 01: “No intervenir y mantener la situación actual”

Alternativa que contempla no intervenir y mantener la situación actual en la que las empresas operadoras brindan acceso al OSIPTEL a los expedientes de reclamos de acuerdo con las características que cada empresa operadora ha establecido.

#### Alternativa N° 02: “Establecer la obligatoriedad para que las empresas operadoras brinden el acceso a los expedientes de reclamos, de acuerdo con las características que el OSIPTEL determine mediante un Instructivo Técnico”

En este escenario, el OSIPTEL establecería las características técnicas para acceder a la información de los expedientes y registros de reclamos. Estas especificaciones mitigarían la problemática asociada a que el OSIPTEL cuenta con una brecha de información respecto de la requerida para realizar un monitoreo efectivo y oportuno al procedimiento de atención de reclamos, lo cual incluye información de los recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como de la solución anticipada de reclamo. Con ello, se pretendería contar con toda la información que resulta de utilidad para el monitoreo, por lo que en un determinado plazo se reduciría el costo asociado a los requerimientos de información periódicos que realiza este Organismo.

#### Alternativa N° 03: “Establecer la obligatoriedad para que las empresas operadoras brinden el acceso en línea al OSIPTEL a toda la información contenida en los expedientes de reclamos”

En este escenario, el OSIPTEL accede en línea a toda la información de los expedientes y registros de reclamos. Se reduce la brecha de información respecto a la requerida para realizar un monitoreo efectivo y oportuno al procedimiento de atención de reclamos. De igual manera, se reduciría el costo asociado a los requerimientos de información periódicos que realiza este Organismo.



**5.2.2 Análisis de alternativas**

Considerando que cada una de las alternativas fue formulada en base a criterios de evaluación cualitativa, se utilizará el Análisis de Multicriterio (AMC) a efectos de seleccionar la alternativa más adecuada y que mayores beneficios obtenga.

En ese sentido, los criterios o atributos que evaluaremos para el presente análisis serán los siguientes:

- (i) **Efectividad en el acceso a los expedientes de reclamos:** Califica la capacidad de lograr con la alternativa propuesta los objetivos requeridos por el Regulador. La efectividad comprende el acceso a los expedientes de reclamos, incluyendo la información de los recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como de la solución anticipada de reclamo, sin limitaciones o restricciones al mismo. Se otorgará mayor calificación a la alternativa que permita mayor efectividad.
- (ii) **Costos de implementación de la alternativa:** Califica la capacidad de las alternativas para generar menores costos a las empresas operadoras y al OSIPTEL. Se otorgará mayor calificación a la alternativa que genere menores costos.
- (iii) **Facilidad de realizar monitoreo y supervisión por parte del OSIPTEL:** Califica la facilidad que contará el OSIPTEL para monitorear, revisar y supervisar la atención oportuna y efectiva de los reclamos de los usuarios. Se otorgará mayor calificación a la alternativa que genere mayores facilidades de monitoreo y supervisión.
- (iv) **Trazabilidad de la información de los reclamos:** Califica la alternativa que permite obtener toda la trazabilidad de la información durante el proceso de revisión de los reclamos de los usuarios. Se otorgará mayor calificación a la alternativa que permita obtener toda la trazabilidad de la información.
- (v) **Tiempo de implementación:** Califica la alternativa que permite obtener en menor tiempo la implementación para la solución al problema. Se otorgará mayor calificación a la alternativa que contemple menor tiempo de implementación.

De otro lado, respecto de las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/5. Asimismo, con relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se utilizará la siguiente:

**Tabla N° 09: Calificación y puntaje**

Puntaje	+2	+1	0	-1	-2
<b>C</b>	Alta mejora respecto al escenario base	Mejora respecto al escenario base	Se mantiene la situación con respecto al escenario base.	Baja mejora respecto al escenario base	Muy baja mejora respecto al escenario base



Puntaje	+2	+1	0	-1	-2
<b>A L I F I C A C I O N</b>	Ahorro importante frente al escenario base	Ahorro moderado frente al escenario base	No presenta cambio o mejoras en efectividad en costos, en facilidad de monitoreo/supervisión, en trazabilidad de la información ni en tiempo de implementación con respecto al escenario base.	Incremento de costos respecto a escenario base	Alto incremento de costos respecto a escenario base
	Tiempo de implementación muy corto	Tiempo de implementación corto		Tiempo de implementación medio	Tiempo de implementación mayor

Elaboración: DAPU

En ese sentido, a continuación, procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

**Tabla N° 10: Análisis y comparación de las alternativas planteadas**

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N° 01	ALTERNATIVA N° 02	ALTERNATIVA N° 03
<b>Efectividad en el acceso a los expedientes de reclamos</b>	<b>PUNTAJE: 0</b> Escenario actual, cuyo acceso es limitado a la información de reclamos y sujeta a la característica brindada por las empresas operadoras.	<b>PUNTAJE: +1</b> Alternativa que permite una mejora con relación a la situación actual, dado que el Regulador establece los requerimientos mínimos necesarios para acceder a la información de los expedientes de reclamos.	<b>PUNTAJE: +2</b> Escenario que permite una importante mejora, dado que el Regulador contaría con acceso a los expedientes de reclamos sin limitaciones, lo cual contribuye al cumplimiento de los objetivos requeridos.
<b>Costos de la alternativa</b>	<b>PUNTAJE: 0</b> La alternativa no genera costo adicional al OSIPTEL y a las empresas operadoras, dado que se aplicaría el procedimiento actual de accesos a los expedientes de reclamos.	<b>PUNTAJE: -1</b> Este escenario conlleva a un incremento en el costo para su implementación por parte de las empresas operadoras, dado que incurrirían en costos relacionados a adecuar sus sistemas internos y los accesos ya existentes a las especificaciones establecidas por el OSIPTEL.	<b>PUNTAJE: -2</b> La alternativa sí genera alto incremento en el costo al OSIPTEL y a las empresas operadoras, considerando que el acceso es en línea.



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N° 01	ALTERNATIVA N° 02	ALTERNATIVA N° 03
<b>Facilidad de realizar monitoreo y supervisión por parte del OSIPTEL</b>	<b><u>PUNTAJE: 0</u></b> Se mantendría la dificultad actual que mantiene el OSIPTEL para acceder a los expedientes de reclamos.	<b><u>PUNTAJE: +1</u></b> El escenario permite una mejora con relación a la situación actual, dado que el OSIPTEL establecería los requisitos de acceso que incluye facilitar la revisión y monitoreo a la información de reclamos, ahorrando así costos asociados a solicitudes de información que se realizan periódicamente.	<b><u>PUNTAJE: +2</u></b> La alternativa si presenta una importante mejora, pues permite que el acceso en línea facilite realizar el monitoreo de los problemas en los reclamos y con ello supervisarlos, ahorrando así costos asociados a solicitudes de información que se realizan periódicamente.
<b>Trazabilidad de la información de los reclamos</b>	<b><u>PUNTAJE: 0</u></b> El escenario base se mantendría, considerando las limitaciones para tener la trazabilidad de todo el proceso de revisión de los reclamos.	<b><u>PUNTAJE: +2</u></b> El escenario conlleva a tener una importante mejora, pues el Regulador establece los requerimientos técnicos para tener la trazabilidad de la información de reclamos.	<b><u>PUNTAJE: +1</u></b> El escenario conlleva a tener una mejora, pues el Regulador contaría con el acceso en línea a los expedientes de reclamo, pero ello no asegura que el OSIPTEL encuentre toda la trazabilidad de la información de los reclamos.
<b>Tiempo de implementación</b>	<b><u>PUNTAJE: 0</u></b> El escenario base se mantendría, por lo que el tiempo de implementación es cero.	<b><u>PUNTAJE: -1</u></b> La alternativa conlleva a que se requiera de un tiempo de implementación, dado que las empresas operadoras si bien ya tienen disponibilizados los accesos, requieren realizar las mejoras en sus plataformas de reclamos.	<b><u>PUNTAJE: -2</u></b> El escenario conlleva a que se requiera de un mayor tiempo de implementación para poder contar con el acceso en línea, lo cual conlleva a que tanto las empresas operadoras y el Regulador requieran realizar desarrollos complejos.

Elaboración: DAPU

De acuerdo con el análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:



**Tabla N° 11: Calificación de las alternativas planteadas**

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N° 01	ALTERNATIVA N° 02	ALTERNATIVA N° 03
Efectividad en el acceso a los expedientes de reclamos	0	+1	+2
Costos de la alternativa	0	-1	-2
Facilidad de realizar monitoreo y supervisión por parte del OSIPTTEL	0	+1	+2
Trazabilidad de la información de los reclamos	0	+2	+1
Tiempo de implementación	0	-1	-2
<b>Calificación final</b>	<b>0</b>	<b>+0.4</b>	<b>+0.2</b>

Elaboración: DAPU

De acuerdo con el análisis de evaluación realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/5 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa N° 01 obtuvo un puntaje final de 0, la **Alternativa N° 02 un puntaje de +0,4**; y finalmente la Alternativa N° 03 obtuvo un puntaje final de +0,2.

En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa N° 02 la cual obtuvo el puntaje más alto.

### 5.2.3 Propuesta de solución

En atención a ello, se ha considerado conveniente la Alternativa N° 02, es decir, establecer la obligatoriedad para que las empresas operadoras brinden el acceso a los expedientes de reclamos, incluyendo la información de los recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como de la solución anticipada de reclamos, de acuerdo con las características que el OSIPTTEL requiera y determine mediante un Instructivo Técnico, el mismo que debe contener como mínimo: (i) las características técnicas de acceso; (ii) el procedimiento de entrega de usuario y contraseña; (iii) los campos de información incluyendo sus respectivos formatos; (iv) los criterios mínimos de búsqueda; (v) las previsiones en caso de contingencias con el sistema y (vi) otras características relacionadas con el acceso al expediente.

## 5.3 Respeto de las disposiciones necesarias para las apelaciones y quejas a través del canal telefónico.

### 5.3.1 Descripción de las alternativas disponibles

Las alternativas de solución disponibles para la problemática antes referida son las siguientes:



### Alternativa 1: No intervenir y mantener el uso del canal telefónico sin requisitos previos

En esta opción, se propone ofrecer el canal telefónico para la interposición de recursos de apelación y quejas a los usuarios del procedimiento de reclamos sin ningún requisito.

Mediante esta alternativa, los usuarios no tienen ningún incentivo para variar las conductas previamente identificadas, las mismas que llevaron a la suspensión temporal del canal telefónico para la presentación de apelaciones y quejas.

### Alternativa 2: Ofrecer el uso del canal telefónico con requisitos

En esta opción se propone ofrecer el canal telefónico para la interposición de recursos de apelación y quejas a los usuarios del procedimiento de reclamos con algunos requisitos.

Esta alternativa consta de dos partes:

- i). En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados previamente, el usuario sólo podrá presentar el recurso de apelación o queja, si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando;<sup>8</sup> y,
- ii). Durante la comunicación, la empresa operadora deberá leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para la apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado; deberá proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso y remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto<sup>9</sup>, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.

#### 5.3.2 Análisis de alternativas

Al respecto, considerando que no todos los beneficios y costos que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar o monetizar se ha optado por efectuar un Análisis Multicriterio (AMC); este análisis permite identificar la mejor alternativa a partir de la ponderación de rankings respecto de criterios (o atributos) que se definirán más adelante.

Para esta modificación, se propone la evaluación de los siguientes criterios o atributos:

- **Ahorros de la alternativa:** Califica la capacidad de las alternativas para generar ahorros al sistema de reclamos reduciendo aquellos recursos que únicamente buscan dilatar los plazos del procedimiento. En tal sentido, se otorgará mayor calificación a la alternativa que permita mayores ahorros.
- **Eficacia:** Califica la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Así, se otorgará mayor calificación a la alternativa que garantice que se plasme en el expediente lo que efectivamente busca el apelante y/o quejoso.

<sup>8</sup> Lo indicado no se aplica para los reclamos por calidad por, suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada. Asimismo, para algunos supuestos de quejas detallados más adelante.

<sup>9</sup> Esto es, en caso el usuario no cuente con dirección correo electrónico.



- **Accesibilidad para el usuario:** Califica la dificultad que puede enfrentar el usuario en la utilización de la alternativa. Por tanto, a mayor dificultad, se otorgará menor calificación.
- **Costos de transacción para las empresas operadoras:** Califica el costo para las empresas operadoras de remitir la información que plantea el usuario vía SMS o correo electrónico. En tal sentido, a mayor costo, se otorgará menor calificación.
- **Reducción de plazos de análisis para el TRASU:** Califica la capacidad de lograr una reducción de plazos de análisis al conseguir se plasme de mejor manera los argumentos de los apelantes o quejosos. Así, a mayor reducción de plazos, mejor calificación.

De otro lado, respecto de las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos se plantea la misma para cada uno de ellos, es decir, 0.20. Asimismo, sobre la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado se propone la siguiente:

- Calificación baja : -1.
- Calificación neutral: 0.
- Calificación alta : 1.

En ese sentido, a continuación se procede a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

**Tabla N° 12: Análisis y comparación de las alternativas planteadas**

<b>ATRIBUTO EVALUADO</b>	<b>ALTERNATIVA N° 01</b> No intervenir y mantener el uso del canal telefónico sin requisitos	<b>ALTERNATIVA N° 02</b> Ofrecer el uso del canal telefónico con requisitos
<b>Ahorros</b>	<b><u>PUNTAJE: -1</u></b> <b><u>BAJA</u></b> Dado que los usuarios pueden plantear sus recursos sin limitaciones, esto puede llevar al incremento de expedientes que buscan dilatar los plazos.	<b><u>PUNTAJE: +1</u></b> <b><u>ALTA</u></b> Las restricciones planteadas buscan garantizar que los abonados o usuarios que, efectivamente, enfrentan problemas accedan al canal telefónico.
<b>Eficacia</b>	<b><u>PUNTAJE: -1</u></b> <b><u>BAJA</u></b> Los apelantes, quejosos o incluso las empresas operadoras no tienen incentivos a explicar el sustento de los recursos planteados y, por ende, no conseguirían los resultados esperados.	<b><u>PUNTAJE: +1</u></b> <b><u>ALTA</u></b> La empresa operadora está obligada a leer a los usuarios lo que efectivamente plantean e incluso enviarle lo indicado al medio que ellos elijan. De este modo, se podrán cerciorar de que se incluya los argumentos planteados por ellos.
<b>Accesibilidad</b>	<b><u>PUNTAJE: +1</u></b> <b><u>ALTA</u></b> Los usuarios no tendrían ninguna restricción, podrían hacer uso de cualquier teléfono para sus apelaciones o quejas.	<b><u>PUNTAJE: 0</u></b> <b><u>NEUTRAL</u></b> Los usuarios que efectivamente tienen problemas en sus propios servicios no tendrán ninguna limitación por lo que no le causaría ningún problema de accesibilidad



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N° 01 No intervenir y mantener el uso del canal telefónico sin requisitos	ALTERNATIVA N° 02 Ofrecer el uso del canal telefónico con requisitos
<b>Costos de transacción</b>	<b>PUNTAJE: +1</b> <b>ALTA</b> Con esta alternativa, las empresas no incurren en costos de lectura de los sustentos ni envíos de SMS o correo electrónico.	<b>PUNTAJE: -1</b> <b>BAJA</b> Al tener la obligación, las empresas deberán enviar SMS y/o correos electrónicos a los apelantes o quejosos.
<b>Reducción de plazos</b>	<b>PUNTAJE: -1</b> <b>BAJA</b> El TRASU, al no tener información detallada de lo requerido por el usuario deberá invertir más tiempo en la resolución de los expedientes.	<b>PUNTAJE: +1</b> <b>ALTA</b> El TRASU contará con información detallada de lo que busca el apelante o quejoso; lo cual le permitirá resolver en plazos más cortos.

De acuerdo con el análisis efectuado, se obtiene el siguiente cuadro de calificaciones:

**Tabla N° 13: Puntaje de las alternativas**

Atributo	Alternativa N° 1	Alternativa N°2	Ponderación
Ahorros	-1	1	0.20
Eficacia	-1	1	0.20
Accesibilidad	1	0	0.20
Costos de transacción	1	-1	0.20
Reducción de plazos	-1	1	0.20
<b>Calificación Final</b>	<b>-0.20</b>	<b>0.40</b>	

Finalmente, sobre la base de la evaluación realizada y las ponderaciones definidas, la Alternativa 2, tiene una calificación final de 0,40 mientras que la Alternativa 1, tiene una calificación final de -0.20. En tal sentido, la alternativa 2 es la elegida ya que obtuvo el puntaje más alto.

### 5.3.3 Propuesta de solución

De acuerdo a los datos obtenidos, se ha optado por aquella alternativa que resulta más ventajosa en función a los atributos y ponderaciones otorgadas.

En virtud de lo antes expuesto, de acuerdo a la calificación obtenida, se ha optado por la alternativa que resulta más ventajosa. Esta es la alternativa de implementar el canal telefónico para la presentación de recursos de apelación y quejas pero con requisitos.

## 6. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

### 6.1 Respecto de la atención por parte de las empresas operadoras a los problemas de los usuarios que son reportados al OSIPTEL

#### 6.1.1 Aplicación de la solución

De lo expuesto y, en atención a la alternativa N°02 seleccionada, se desarrolla a continuación la propuesta que modifica el Reglamento de Reclamos, en los siguientes términos:



- (a) Se modifica la denominación del Reglamento de Reclamos, a efectos de incorporar la palabra “gestiones”, considerando que es el marco normativo adecuado para establecer las obligaciones y condiciones de la creación e implementación del Sistema de Gestión de Usuarios.
- (b) Se define al Sistema de Gestión de Usuarios como el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar, directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL, sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales serán comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución al mismo. El acceso a dicho sistema se realiza a través de la página web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.

Asimismo, se entiende como “problema” a la situación generada por la falta de atención de la solicitud del usuario o afectación en la prestación de los servicios y como “gestión” a la acción que involucra todo el proceso y trámite que permita dar atención al problema<sup>10</sup>.

Cabe indicar que el apoyo del personal del OSIPTEL se brinda a través de los canales de atención con los que cuenta este Organismo (telefónico, presencial y correo electrónico).

- (c) Se establece que mediante un Instructivo Técnico se podrá utilizar otra denominación del sistema para fines de difusión. Asimismo, se dispone que el citado Instructivo contemplará las materias de problemas que serán gestionadas mediante el sistema, y de ser el caso, las especificaciones necesarias; a efectos de otorgar la flexibilidad para la realización de las modificaciones que se requieran.

Se dispone que el citado Instructivo Técnico sea aprobado a través de la Gerencia General del OSIPTEL en el plazo máximo de dos (2) meses de aprobada la propuesta normativa.

- (d) Se establece como obligación de la empresa operadora, el brindar un código de pedido ante cualquier solicitud que realice el usuario en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales. Además, deben llevar un registro de los códigos de pedido que incluya el estado final de los mismos, dicha información debe encontrarse disponible para que sea presentada al OSIPTEL a su requerimiento.
- (e) Se establece que las empresas operadoras están obligadas como mínimo a: conectarse con el Sistema de Gestión de Usuarios, mantener la confidencialidad de la información y uso adecuado de contraseñas, verificar la coherencia y validez de los datos, no realizar prácticas que obstaculicen el funcionamiento del sistema, mantener la disponibilidad de sus sistemas para la entrega y recojo de la información.

Asimismo, se establece que las empresas operadoras deben informar al OSIPTEL los casos de indisponibilidad de sus sistemas en los cuales se impida el registro de la información a través del Sistema de Gestión de Usuarios, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de su control y acreditar dicha situación.

<sup>10</sup> A efectos de brindar claridad, el Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios contemplará una sección de definiciones o glosario de términos.



También, se dispone que las empresas operadoras deben brindar acceso gratuito a las herramientas digitales referidas al aplicativo móvil y al Sistema de Gestión de Usuarios del OSIPTEL, así como proporcionen al Sistema la información que sea requerida para su implementación y operación, según lo indique el Instructivo Técnico y cumplan con el Instructivo Técnico que para tal efecto apruebe el OSIPTEL.

- (f) Se dispone que, para el registro de los problemas a través del Sistema, el usuario debe acreditar haber presentado su solicitud o comunicado su problema previamente ante su empresa operadora, y al respecto, el Sistema podrá requerir el código de pedido.
- (g) Se establece que el registro de los problemas se puede realizar a través del sistema las 24 horas, los 7 días de la semana; así como se indica que los problemas registrados los días sábado, domingo feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considera como fecha de registro el día hábil siguiente.
- (h) Se dispone que la empresa operadora es la responsable de brindar atención a los problemas reportados por los usuarios a través del sistema y en los plazos que se establezcan en el Instructivo Técnico.
- (i) Se establece que el usuario puede, en cualquier momento, generar la anulación del problema. En este caso, no podrá volver a generar un nuevo registro por el mismo hecho.
- (j) Se dispone que, en caso el usuario no haya recibido respuesta o no se encuentre conforme con la atención brindada, puede solicitar la generación de un reclamo, siempre que se trate de materias reclamables.
- (k) Se establece que la presentación del reclamo a la empresa operadora a través del Sistema de Gestión de Usuarios se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los reclamos presentados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considera como fecha de presentación el día hábil siguiente.
- (l) Se establece que en caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo el formato del problema registrado por el usuario y los anexos que este adjunte, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que notificará el Sistema a la empresa operadora.
- (m) Se dispone que en caso el usuario hubiera presentado una solución anticipada de reclamo, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho registrado en el sistema, la empresa operadora debe informar de dicha situación al sistema. Asimismo, debe abstenerse de gestionar su atención por dicho medio y seguir con la solución anticipada de reclamo o el trámite del procedimiento de reclamo respectivo.
- (n) Se establece la obligatoriedad de la implementación y realización de pruebas del sistema por parte de las empresas operadoras; así como el régimen de infracciones y sanciones.



Cabe indicar que teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión de Usuarios requiere de un desarrollo informático propio, así como de la conexión con las empresas operadoras, se establece un periodo de implementación de máximo siete (7) meses, contados a partir de la fecha de aprobado el Instructivo Técnico.

### 6.1.2 Creación o modificación de reglas de trámites

Conforme ha sido expuesto, la propuesta del Sistema de Gestión de Usuarios posibilita que el usuario cuente con un canal de atención digital del OSIPTTEL para reportar directamente los problemas de sus servicios, los cuales serán transferidos a las empresas operadoras para la atención respectiva, conforme a los plazos y demás aspectos que fueron mencionados.

- **Denominación del trámite:** Reporte de problemas a través del Sistema de Gestión de Usuarios.
- **Objetivo del trámite:** Gestionar el problema reportado por el usuario ante la empresa operadora, a efectos de obtener una pronta respuesta y solución al mismo.
- **Agentes que participan:** Los usuarios, quienes fueron previamente a su empresa operadora para reportar su problema pero no fueron atendidos, acudiendo al OSIPTTEL para la gestión respectiva. Las empresas operadoras quienes son las responsables de brindar la atención y responder en plazo a los problemas de los usuarios. El Regulador, quien gestiona y realiza el monitoreo de todo el proceso del problema reportado por el usuario.
- **Costos:** El reporte del problema del usuario a través del Sistema de Gestión de Usuarios del OSIPTTEL no genera costo o pago de trámite alguno al usuario.
- **Actividades:** Las principales actividades que comprende el reporte del problema en el Sistema de Gestión de Usuarios se detallan a continuación:
  - o Registro del problema.
  - o Traslado y respuesta de la empresa operadora.
  - o Respuesta al usuario.
  - o Posibilidad de que el usuario inicie un procedimiento de reclamo de no estar conforme o no tener respuesta, y siempre que el referido problema corresponda a una materia reclamable.
  - o Derivación de casos para la supervisión y fiscalización respectiva.

Cabe precisar que, el Instructivo Técnico comprenderá el detalle del procedimiento para la realización de la gestión del problema del usuario.

### 6.2 Respecto del acceso virtual del OSIPTTEL a los expedientes de Reclamos de las empresas operadoras



### 6.2.1 Aplicación de la solución

En atención a la alternativa N°02 seleccionada, y a lo expuesto en el presente Informe, se desarrolla a continuación la propuesta que modifica el Reglamento de Reclamos, en los siguientes términos:

- a) Se establece que las empresas operadoras se encuentran obligadas a permitir el acceso al OSIPTEL a los expedientes de reclamos, incluyendo la información de los recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como de la solución anticipada de reclamo, de forma permanente y directa las 24 horas del día, los 7 días de la semana, conforme al Instructivo Técnico que se apruebe.
- b) Se dispone que el Instructivo Técnico debe contener como mínimo: (i) las características técnicas de acceso; (ii) el procedimiento de entrega de usuario y contraseña; (iii) los campos de información incluyendo sus respectivos formatos; (iv) los criterios mínimos de búsqueda; (v) las previsiones en caso de contingencias con el sistema y (vi) otras características relacionadas con el acceso al expediente<sup>11</sup>.

Se dispone que el citado Instructivo Técnico sea aprobado a través de la Gerencia General del OSIPTEL en el plazo máximo de 2 meses de aprobada la propuesta normativa.

- c) Se dispone que la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de la información de los registros de los expedientes de reclamos sea por un periodo mínimo de tres (03) años computados desde la presentación del reclamo; así como que los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo, sean ordenados de manera cronológica, y se encuentren disponibles de manera digital por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha que la resolución que puso fin al procedimiento haya quedado firme o haya causado estado.
- d) Se establece que una vez ingresado al sistema, las empresas operadoras no deben requerir el registro de contraseñas de accesos adicionales para la revisión de la información.
- e) Se establece la obligatoriedad de la implementación y realización de pruebas del sistema por parte de las empresas operadoras; así como el régimen de infracciones y sanciones.
- f) Se dispone que las mejoras en el acceso virtual a los expedientes de reclamos por parte del OSIPTEL se implementen en el plazo máximo de diez (10) meses de aprobado el Instructivo Técnico. Ello considerando la información que permita hacer seguimiento a los reclamos, las apelaciones, las quejas y al registro de la Solución Anticipada de Reclamos.

<sup>11</sup> A efectos de brindar claridad, el Instructivo Técnico para el acceso virtual del OSIPTEL a los Expedientes de Reclamos, contemplará una sección de definiciones o glosario de términos.



### 6.2.2 Creación o modificación de reglas de trámites

La alternativa N° 02, conforme ha sido expuesta no genera un trámite que requiera de la intervención del usuario, sino más bien se establecen las características técnicas necesarias para que el Regulador acceda a revisar los expedientes de reclamos y con ello se cumpla con los objetivos mencionados anteriormente.

### 6.3 Respeto de las disposiciones necesarias para las apelaciones y quejas a través del canal telefónico.

#### 6.3.1 Aplicación de la solución

En atención a la alternativa seleccionada, y a lo expuesto en el presente Informe, se desarrolla a continuación la propuesta que modifica el Reglamento de Reclamos, en los siguientes términos:

- a) En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados, que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo podrá presentar el recurso de apelación o queja si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando.

Esta exigencia no aplica para los reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada del servicio telefónico, sea prestado de manera individual o empaquetada. Del mismo modo, tampoco aplica para quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite; quejas por no permitir la presentación de reclamo o quejas vinculadas a procedimientos en trámite cuyo reclamo corresponda a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio telefónico objeto de reclamo; tales como: suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada.

- b) Durante la comunicación a través de la cual se presenta el recurso de apelación o queja, la empresa operadora deberá:

- Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para la apelación o queja, según corresponda, y obtener su conformidad respecto de lo registrado.

Por ejemplo, en las apelaciones se debe registrar la información que proporcione el usuario, tales como: el motivo por el cual no se encuentra conforme con la resolución de primera instancia, algún detalle o argumento adicional sobre su reclamo. Así, ante la baja no ejecutada del servicio, el usuario brindaría información sobre la fecha y canal de atención mediante el cual solicitó la baja, el código de baja, entre otros datos que pueda brindar el usuario.

Asimismo, cuando exista una queja por negativa a recibir el reclamo, debe registrarse la información que proporcione el usuario, tales como: el canal de atención (página web, telefónico, presencial, entre otros) que no permitió la presentación del reclamo, la fecha y hora aproximada en que ocurrió dicha negativa, el nombre del personal de atención de la empresa operadora, entre otros datos que pueda brindar el usuario.



- Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso o queja, según corresponda.
- Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación o queja, según corresponda, a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante el envío de mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.

c) La empresa operadora deberá elevar al OSIPTTEL los formularios de apelación o queja, según corresponda, con el contenido de lo registrado, el cual deberá coincidir con la información remitida al usuario.

Cabe indicar que, se plantea que los nuevos requisitos para la recepción de apelaciones y quejas por el canal telefónico entrarán en vigencia el 1 de enero de 2021. Ello, a fin de que las empresas operadoras puedan realizar las adecuaciones y capacitaciones a su personal que resulten necesarias, a efectos de que permitan garantizar su cumplimiento.

### 6.3.2 Creación o modificación de reglas de trámites

La alternativa elegida no genera un trámite que requiera una actuación distinta por parte del apelante o quejoso ni tampoco para las empresas operadoras, respecto de su relación con el Regulador, sino más bien se establecen requisitos para el registro de dichas apelaciones y quejas.

## 7. Procesos de consultas realizados y participación de los agentes

### 7.1 Antes de la aprobación del proyecto de la modificación normativa

#### 7.1.1 Respetto de la atención por parte de las empresas operadoras a los problemas de los usuarios que son reportados al OSIPTTEL

Se consideró pertinente sostener algunas reuniones y coordinaciones conjuntas con las empresas operadoras MOVISTAR, CLARO, ENTEL y BITEL, a efectos de poder conocer cuáles serían los principales problemas que presentan los usuarios, la posibilidad de solucionarlos en plazos mínimos; así como también se realizó una presentación de los alcances preliminares de la propuesta del Sistema de Gestión de Usuarios.

Por otro lado, se remitieron algunas comunicaciones<sup>12</sup> a las empresas operadoras, a efectos de solicitar un detalle de los principales problemas que vendrían siendo reportados por los usuarios.

#### 7.1.2 Respetto del acceso virtual al OSIPTTEL a los expedientes de reclamos que brindan las empresas operadoras

Sobre el particular, se realizaron reuniones de retroalimentación con las empresas operadoras MOVISTAR, CLARO, ENTEL y BITEL, a efectos de dar a conocer los hallazgos detectados en la revisión periódica que realiza el OSIPTTEL de más de 5 000 expedientes.

<sup>12</sup> Cartas C. 04587-GPSU/2019, C.04630-GPSU/2019, C.04631-GPSU/20190, C. 04632-GPSU/2019

### 7.1.3 Respeto de las disposiciones necesarias para las apelaciones y quejas a través del canal telefónico.

A efectos de la elaboración de la presente versión del proyecto de modificación normativa, se revisó y analizó la información estadística relativa al procedimiento de reclamos en las dos instancias administrativas, es decir, aquella que recolectan las empresas operadoras, así como, el TRASU.

En atención a los comentarios y sugerencias recibidas se modificó la propuesta, en los siguientes términos:

- Se modificó el alcance del Reglamento de Reclamos.
- Se establece como disposición transitoria un plazo de adecuación para las acciones que deben implementar las empresas operadoras para el cumplimiento de las disposiciones relacionadas a la presentación de reclamos y quejas al canal de atención telefónico.
- Con relación a las disposiciones relacionadas al canal de atención telefónico, se precisa que la obligación de la empresa operadora de comunicar al abonado el contenido de la apelación o queja no se trata de un solo mensaje de texto, sino en general de mensajes de texto; de tal manera que, se permita el envío de más de uno a fin de informar el contenido de lo registrado en el formulario respectivo.
- Se precisa que el Sistema de Gestión de Usuarios se aplica de manera previa y opcional a la presentación del reclamo. Del mismo modo, dado que no es un canal simultáneo, se ha precisado que, en caso se encuentre en un procedimiento de reclamo de primera o segunda instancia, no podrá realizarse la gestión por el Sistema.
- Se establece la obligación de la empresa operadora de brindar el código de pedido respecto de aquellas solicitudes que realice el usuario en el ejercicio de sus derechos establecidos en la normativa vigente, salvo que el abonado haya solicitado expresamente la presentación de un reclamo, debiendo conservar los registros de dichos códigos.
- Se adecuó el régimen sancionador, según las modificaciones realizadas.

### 7.2 Después de la aprobación del proyecto de la modificación normativa

La aprobación del presente proyecto de modificación normativa se ha realizado con la participación de todos los agentes interesados, conforme al siguiente cronograma de actividades:

**Tabla N° 14: Cronograma de actividades**

N°	Actividad	Calendario
1)	Publicación para comentarios	5 de setiembre del 2020
2)	Plazo para recepción de comentarios	21 de setiembre del 2020



Particularmente, se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

- Comunicación del señor JORGE PINTO ROSSI, recibida el 19 de setiembre de 2020.
- Carta TDP-2743-AG-GER-20 de MOVISTAR, recibida el 21 de setiembre de 2020.
- Carta DMR-CE-1979-20 de CLARO, recibida el 21 de setiembre de 2020.
- Carta CGR-3619/2020 de ENTEL, recibida el 21 de setiembre de 2020.
- Carta N ° 2463-2020/DL de BITEL, recibida el 21 de setiembre de 2020.

Cabe indicar que cada uno de los comentarios recibidos de los interesados ha sido evaluado conforme a la Matriz de Comentarios que se adjunta al presente Informe.

## 8. DIAGRAMAS DE LAS IMPLEMENTACIONES<sup>13</sup>

### 8.1 Sistema de Gestión de Usuarios



Elaboración: DAPU

### 8.2 Acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos



Elaboración: DAPU

<sup>13</sup> Las actividades por mes incluidos en los diagramas son estimados.

### 8.3 Requisitos para la presentación de apelaciones y quejas por teléfono



Elaboración: DAPU

## 9. CONCLUSIONES

En atención a lo expuesto en el presente Informe, el Comité Inter-Gerencial concluye en la necesidad de aprobar la norma que modifica el “*Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones*”, con la finalidad de plantear mecanismos que permitan:

- (i) Mejorar la atención por parte de las empresas operadoras a los problemas de los usuarios de telecomunicaciones que son reportados al OSIPTEL, a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Usuarios.

Para ello, se ha considerado, en virtud de la evaluación realizada a las alternativas propuestas, que la Alternativa N° 02, es la más viable. En ese sentido, se propone establecer la obligatoriedad para que las empresas operadoras implementen el citado sistema que permita gestionar de manera completa todo el proceso y en el que participan tanto los usuarios, empresas operadoras y el Regulador.

Cabe señalar que, a través de este sistema, se facilita que el usuario registre, directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL, su problema respecto de su servicio, -el cual no habría sido solucionado en un primer contacto con esta-, la empresa operadora lo atienda y este Organismo monitoree de manera permanente los problemas reportados; de acuerdo con el Instructivo Técnico que el OSIPTEL establezca; siendo las principales actividades que comprendería el Sistema de Gestión de Usuarios, las siguientes:

- Registro del problema.
- Traslado y respuesta de la empresa operadora.
- Respuesta al usuario.
- Posibilidad de que el usuario inicie un procedimiento de reclamo de no estar conforme o no tener respuesta, y siempre que el referido problema corresponda a una materia reclamable.



- Derivación de casos para la supervisión y fiscalización respectiva.

La finalidad del referido sistema es trasladar los problemas que fueran reportados por los usuarios para que las empresas operadoras brinden una atención y solución efectiva dentro de un plazo establecido.

- (ii) Mejorar el acceso virtual del OSIPTEL a los Expedientes de Reclamos de las empresas operadoras.

En virtud de la evaluación realizada a las alternativas propuestas, se ha considerado que la Alternativa N° 02, es la más viable. En ese sentido, se propone establecer la obligatoriedad para que las empresas operadoras brinden el acceso a los expedientes de reclamos, incluyendo la información de los recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como de la solución anticipada de reclamo, de acuerdo con las características que el OSIPTEL requiera y determine mediante un Instructivo Técnico, el mismo que debe contener como mínimo: (i) las características técnicas de acceso; (ii) el procedimiento de entrega de usuario y contraseña; (iii) los campos de información incluyendo sus respectivos formatos; (iv) los criterios mínimos de búsqueda; (v) las previsiones en caso de contingencias con el sistema; y, (vi) otras características relacionadas con el acceso al expediente.

Ello, permitirá que el Regulador pueda identificar los problemas respecto de la calidad de atención que reciben los usuarios en sus reclamos, identificar las oportunidades de mejora en la información y en los procesos de atención de los reclamos, realizar el análisis de la causa-raíz de los inconvenientes de los usuarios en atención a sus reclamos, requerir a las empresas operadoras adopten acciones de solución en atención a los hallazgos detectados, así como también proponer mejoras y medidas a ser adoptadas para la toma de decisiones adecuadas por parte del OSIPTEL.

- (iii) Establecer las disposiciones necesarias para la presentación de los recursos de apelación y quejas a través del canal telefónico.

En atención a la evaluación realizada, la propuesta de implementar el canal telefónico para la presentación de apelaciones y quejas del procedimiento de reclamos de usuarios con los requisitos planteados resulta ser ventajoso.

De esta manera, con la implementación de la intervención se logrará que los usuarios cuenten con un medio eficaz y de menor costo de transacción para presentar sus apelaciones o quejas reduciendo la probabilidad de que se eleven de manera indiscriminada los recursos que buscan dilatar los plazos del procedimiento de reclamos.



## 10. RECOMENDACIONES

Se recomienda elevar al Consejo Directivo la propuesta de modificación del “*Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones*” para su respectiva aprobación y publicación, de considerarlo pertinente.

Atentamente,



**ANEXO 1: REFERENTES NACIONALES E INTERNACIONALES**
**A. Referentes nacionales**
**A.1 Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN**

Desde el año 2013, este Organismo ha venido desarrollando aplicativos tecnológicos cuya principal finalidad es empoderar a los usuarios respecto los servicios que supervisa y regula. Entre los principales aplicativos encontramos los señalados en la **Tabla N° A**.

**Tabla N° A: Aplicaciones desarrolladas por OSINERGMIN**

Año	Aplicativo	Funcionalidad
2013	Vale digital FISE	Transacción en tiempo real de los Vales FISE
2014	Tukuy Rikuy FISE	Reporte de autoridades locales en tiempo real sobre problemas del FISE
2016	Tukuy Rikuy electricidad	Reporte de autoridades locales en tiempo real sobre problemas del servicio eléctrico
2016	Facilito combustibles	Información en línea de los precios de combustibles, ayuda para recorrido del vehículo, facilidades para el usuario para denunciar deficiencias
2017	Facilito gas natural	Información de la cobertura de gas natural, facilidades para el inicio de trámite de acceso a conexión nueva, denuncia de deficiencias
2017	Facilito electricidad	Facilidad para denunciar deficiencias del servicio eléctrico: Interrupciones, mala facturación, deficiencias del alumbrado público, quema de artefactos y riesgo por deficiencia de las instalaciones.
2018	Facilito balón de gas	Información en línea de los vendedores formales de balones de gas de GLP, facilidades para compra delivery y opiniones para el usuario para denunciar deficiencias.

Fuente: OSINERGMIN

**(i) Facilito Electricidad – OSINERGMIN**

Facilito Electricidad, es una aplicación móvil para iOS y Android, que permite a los usuarios registrar de manera fácil y rápida los problemas de su comunidad ante la empresa eléctrica que les brinda el servicio, las principales inconformidades que se puede registrar son:

- Interrupciones del servicio eléctrico.
- Proceso irregular de facturación.
- Deficiencias del alumbrado público.
- Instalaciones en situación de riesgo eléctrico.
- Deterioro de artefactos de los usuarios por efecto de las fallas de la red eléctrica.

La funcionalidad del aplicativo permite notificar en tiempo real (luego que la deficiencia es detectada y reportada por el consumidor) a la empresa prestadora de servicio. En ese sentido, se presenta como una herramienta amigable y de empoderamiento para el consumidor. Por otro lado, permite que el Regulador pueda efectuar el seguimiento correspondiente, gracias a los reportes de los usuarios.



Parte de las funcionalidades del Facilito Electricidad, permite que el ciudadano pueda hacer seguimiento y conocer la atención de sus denuncias, asimismo la empresa eléctrica puede registrar y comunicar al usuario y OSINERGMIN su actuación respecto a la denuncia.

El funcionamiento del aplicativo lo podemos apreciar en la siguiente gráfica.

**Gráfico N° 01: Funcionamiento de facilito electricidad**



Fuente: Página web de OSINERGMIN

**(ii) Aplicativo en SMS Tukuy Rikuy**

Mecanismo desarrollado por el OSINERGMIN, aplicable en todo el país y cuyo objetivo es canalizar las inconformidades y requerimientos de los usuarios vinculados a los problemas con el suministro de electricidad, alumbrado público y FISE (Fondo de Inclusión Social Energético).

Este sistema permite que autoridades locales, en representación de su comunidad puedan enviar denuncias y solicitudes de forma gratuita y sencilla mediante mensajes de texto los cuales llegan en tiempo real a la empresa prestadora de servicios y al OSINERGMIN. Buscando fomentar las soluciones inmediatas, eliminando así las barreras de acceso, costo de movilización y tiempo, que se convertirían en un desincentivo para el reporte de estos problemas.

A diferencia de "Facilito electricidad", esta herramienta no necesita un Smartphone para poder funcionar, ya que para el reporte se emplean mensajes de texto. De esta manera, este aplicativo beneficia, sobre todo, a usuarios de sectores rurales.

OSIPTEL  
STSR  
C. MAESAKA

OSIPTEL  
A. CUYA

OSIPTEL  
STSR  
P. MIZUSHIMA

OSIPTEL  
STSC  
R. GÓMEZ

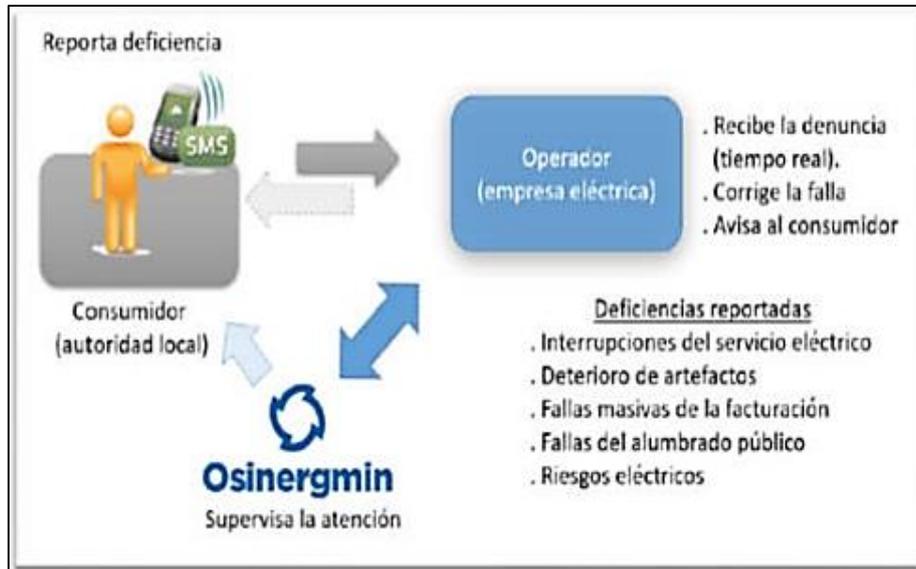
OSIPTEL  
H. GUSUKUMA

OSIPTEL  
D. MAYORCA

OSIPTEL  
M. GONZALEZ

Es necesario señalar que en el año 2018, este aplicativo fue premiado como mejor práctica del sector público.

### Gráfico N° 02: Esquema de funcionamiento del Tukuy Rikuy



Fuente: OSINERGMIN

## B. Referentes internacionales

### (i) Experiencia en Brasil

La Agencia Nacional de Telecomunicaciones (en portugués: Agencia Nacional de Telecomunicaciones) o Anatel es una agencia especial en Brasil creada por la ley general de telecomunicaciones (Ley 9472, 16/07/1997).

En cumplimiento de sus funciones, Anatel ha implementado un aplicativo que permite a sus usuarios el registro de un reclamo, el cual debe ser atendido por la empresa operadora. En ese sentido, el Regulador tiene una función de supervisión y acompañamiento al usuario durante este trámite.

El proceso para el registro de reclamos es el siguiente:

- El usuario deberá ponerse en contacto con la empresa operadora y anotar el código del protocolo de asistencia que esta le proporcione, ya que es una prueba que el operador conoce el problema y le debe una respuesta.
- Si el operador no responde, o si la respuesta no es adecuada. El usuario puede presentar una queja mediante el aplicativo "**Anatel Consumidor**", es necesario que el usuario tenga a la mano el número de protocolo brindado por el operador.
- Tan pronto registre la queja, Anatel la reenvía al operador, quien contará con diez días calendarios para brindar una respuesta o solución. El usuario puede seguir el proceso de la solicitud mediante el aplicativo.

- Cuando el proveedor responda a la queja o si transcurrido el plazo no ha remitido respuesta, el usuario tiene dos opciones: 1) reabrir la queja (solo es posible una reapertura), 2) evaluar el tratamiento del proveedor, indicando si su problema ha sido resuelto y brindando una calificación de satisfacción para el tratamiento. El usuario cuenta con diez días calendario para evaluar o reabrir una queja, después de este periodo el caso será finalizado y el sistema clasificará el problema como “Resuelto”.

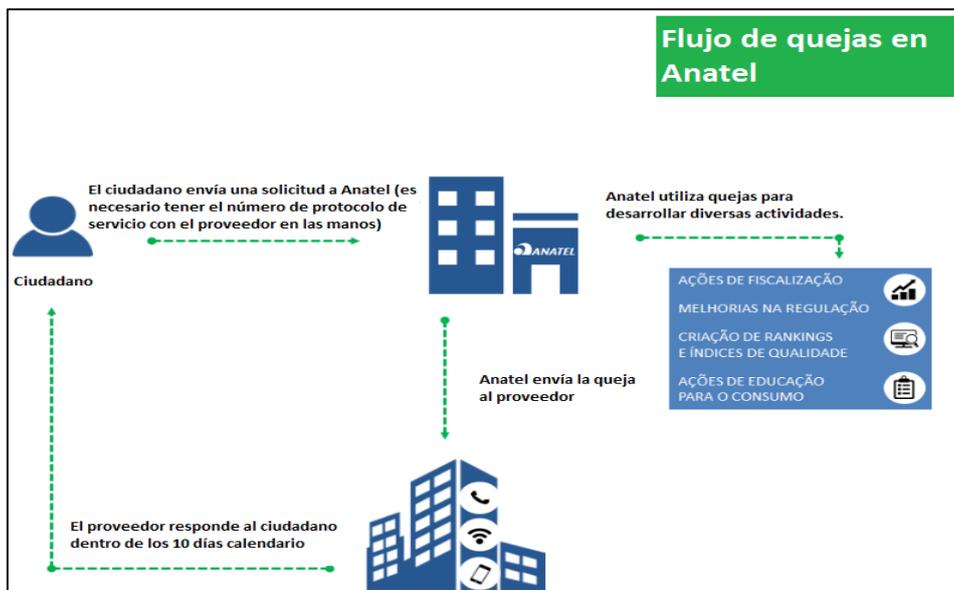
Es necesario mencionar que Anatel permite el registro y monitoreo de quejas mediante el Centro de Servicio (call center).

Por otro lado, a efectos de desincentivar la presencia de tramitadores cuenta con un número máximo de registros de 3 quejas de abonado por día y un total de 15 al mes.

En atención a lo señalado, se concluye que el regulador ayuda y facilita la interacción entre los usuarios y operadores, fomentando que estos últimos puedan responder con calidad y dentro de plazo establecido, a las quejas registradas.

Asimismo, publica las clasificaciones de las quejas y la evaluación de los consumidores sobre cada proveedor, visibilizando el comportamiento de los proveedores a efectos de concientizar a los consumidores a tomar decisiones informadas al momento de contratar un servicio.

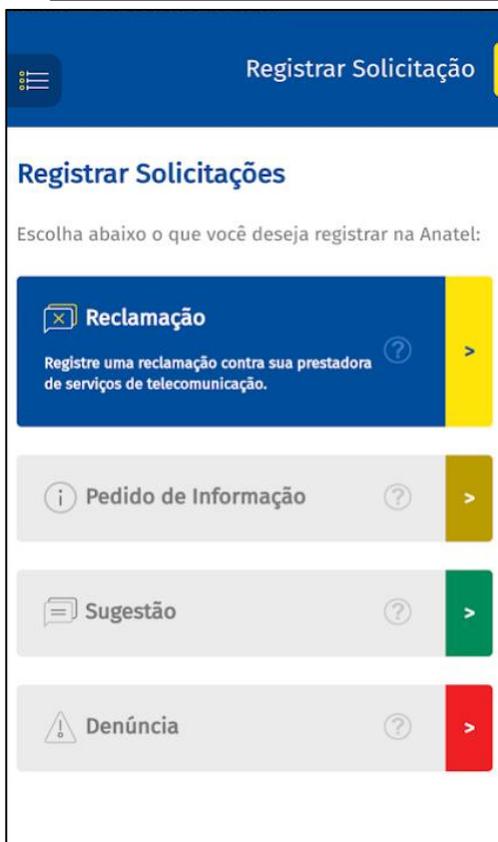
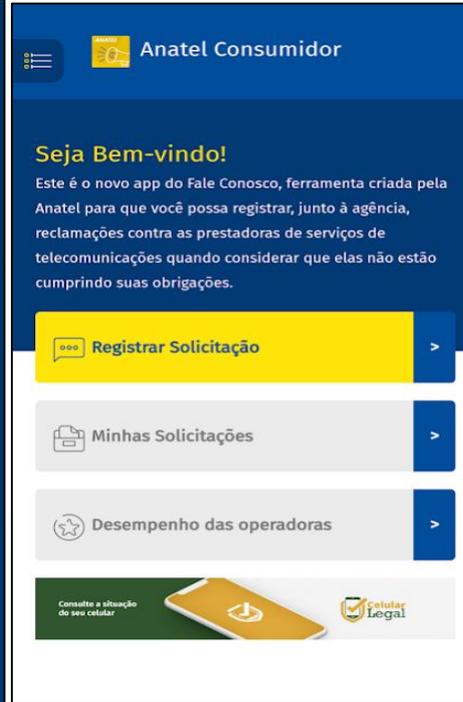
Gráfico N° 03: Flujo de quejas en Anatel

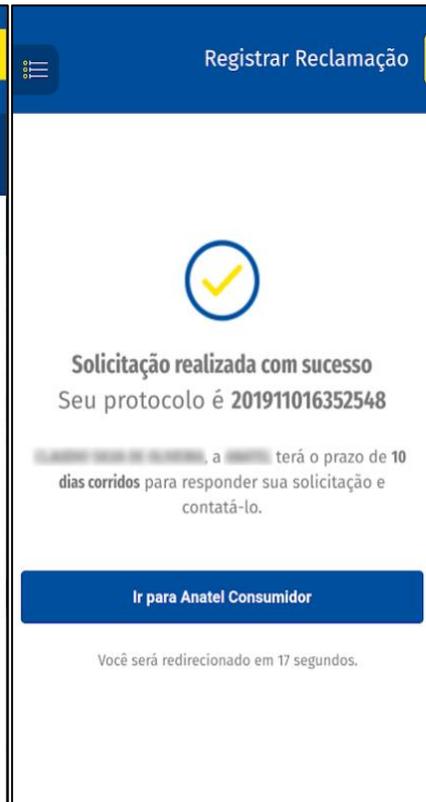
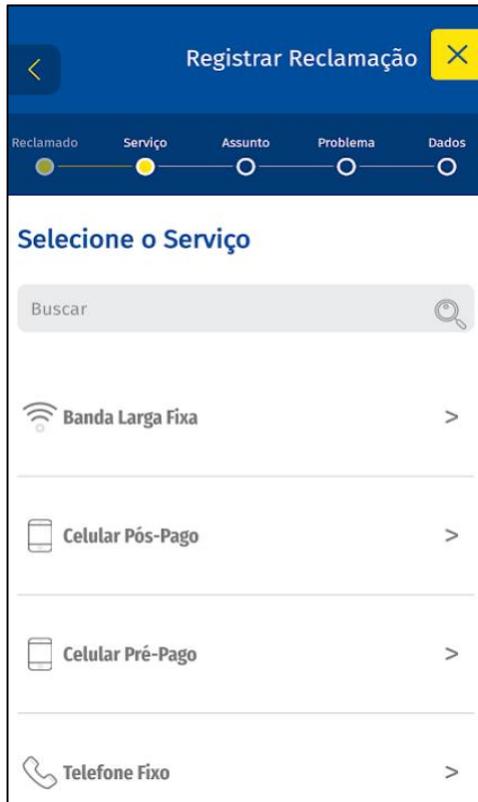


Fuente: Página web de Anatel.



Gráfico N° 04: App Anatel Consumidor





Fuente: Play Store – “Anatel Consumer”



## (ii) Experiencia en México

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es un organismo constitucional autónomo encargado de regular y supervisar las redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones y la radiodifusión en México.

En cuanto a los problemas reportados por los usuarios, el sistema Soy Usuario es un medio de pre conciliación, donde la disconformidad de los usuarios será enviada directamente al proveedor de servicios. La empresa deberá ofrecer una solución; en caso de no estar satisfecho, el usuario solicitar la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor - PROFECO.

Para realizar el proceso de pre conciliación, se deben seguir los siguientes pasos:

- El usuario deberá registrarse, para lo cual debe completar los datos solicitados y aceptar las políticas de privacidad de la web.
- Una vez ingresado a la web, se debe ingresar a la opción "Captura tu inconformidad", seleccionado el servicio que se desea reportar, la empresa operadora involucrada y llenando los campos requeridos. Además, podrá elegir la opción para poder recibir notificaciones del registro, vía correo electrónico o celular.

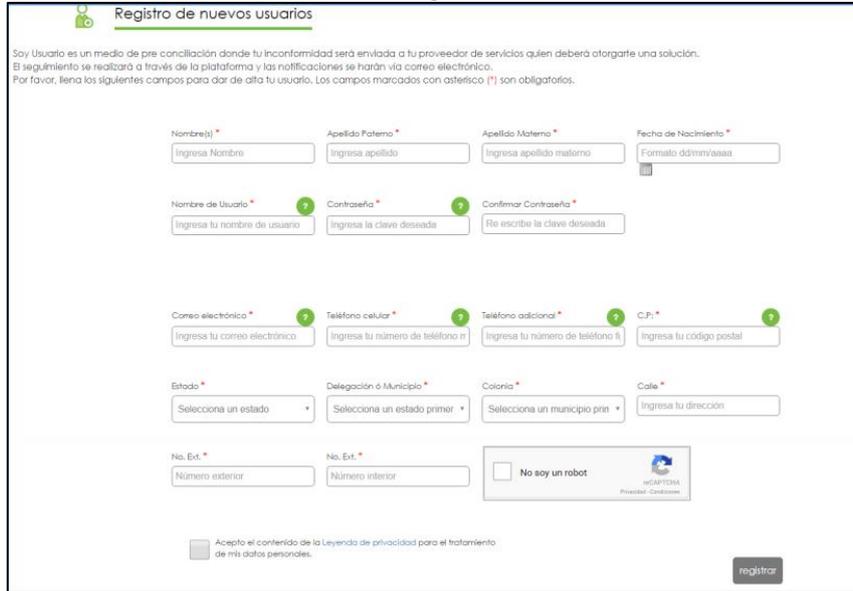
El usuario puede registrar todas las inconformidades que desee, puede ser a nombre propio o de algún familiar o interesado, siempre que complete los datos requeridos.

- Las notificaciones serán remitidas al canal autorizado por el usuario. Asimismo, la empresa operadora puede solicitar información adicional, la cual debe ser proporcionada mediante el sistema.
- Una vez que se obtenga respuesta por parte del operador, el usuario puede calificar la atención brindada. El plazo máximo para recibir respuesta por parte del operador es de quince (15) días hábiles.



**Gráfico N° 05: Proceso para uso de aplicativo “Soy Usuario”**

**1. Proceso de registro de usuario**



**Registro de nuevos usuarios**

Soy Usuario es un medio de pre conciliación donde tu inconformidad será enviada a tu proveedor de servicios quien deberá otorgarte una solución. El seguimiento se realizará a través de la plataforma y las notificaciones se harán vía correo electrónico. Por favor, llena los siguientes campos para dar de alta tu usuario. Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios.

Nombre(s) \* Ingresar Nombre  
Apellido Paterno \* Ingresar apellido  
Apellido Materno \* Ingresar apellido materno  
Fecha de Nacimiento \* Formato dd/mm/aaaa

Nombre de Usuario \* Ingresar nombre de usuario  
Contraseña \* Ingresar la clave deseada  
Confirmar Contraseña \* Re escribe la clave deseada

Correo electrónico \* Ingresar tu correo electrónico  
Teléfono celular \* Ingresar tu número de teléfono m  
Teléfono adicional \* Ingresar tu número de teléfono f  
C.P. \* Ingresar tu código postal

Estado \* Selecciona un estado  
Delegación o Municipio \* Selecciona un estado primer  
Colonia \* Selecciona un municipio prim  
Calle \* Ingresar tu dirección

No. Ext. \* Número exterior  
No. Ext. \* Número interior

No soy un robot

Acepto el contenido de la Leyenda de privacidad para el tratamiento de mis datos personales.

**registrar**

**2. Confirmación de registro exitoso**



lunes 27/11/2016 10:45 a. m.  
Servicio portal Soy Usuario <soyusuario.ift@ift.org.mx>  
Registro Soy Usuario  
Para @outlook.com

**Estimado(a) usuario(a),**

Te informamos que tu registro en el sistema Soy Usuario se realizo con éxito.

Tu nombre de usuario es:  
Te solicitamos confirmar tu correo electrónico visitando la siguiente liga  
Haz clic en <http://www.soyusuario.ift.org.mx/confirmar.php?usr=SubP4QRDiuJwP9oa0gURFPUgagwDmC6e>

Si el link no funciona copia la direccion en tu navegador  
Saludos cordiales,  
**Atención Ciudadana, IFT.**

Este correo electrónico ha sido generado de manera automática, favor de no responder. Para cualquier duda dirigirse al mail [Atencion@ift.org.mx](mailto:Atencion@ift.org.mx) o llame al 01800 2000 120

**3. Ingreso a la aplicación**



**SOYUSUARIO**

Usuario Registrado | Nuevos Usuarios

Por favor, ingresa al portal SOYUSUARIO IFT

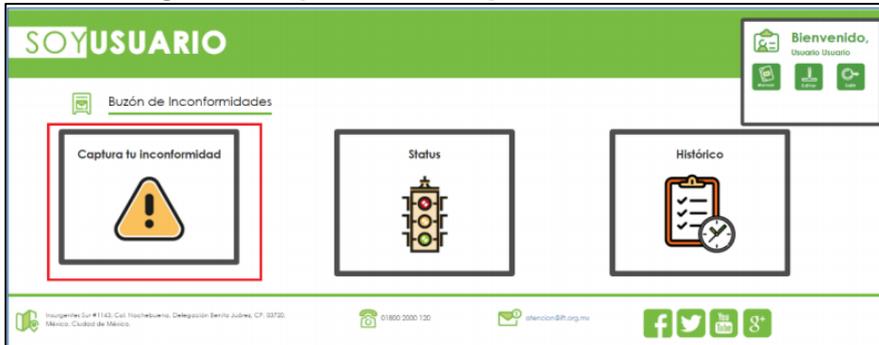
Usuario Ingresar nombre de usuario  
Contraseña Ingresar tu clave de acceso

**INGRESAR**

¿No tienes una cuenta como usuario del portal? Regístrate de forma gratuita aquí  
¿Olvidaste tu contraseña? Click aquí



4. Registro del problema: Captura tu inconformidad



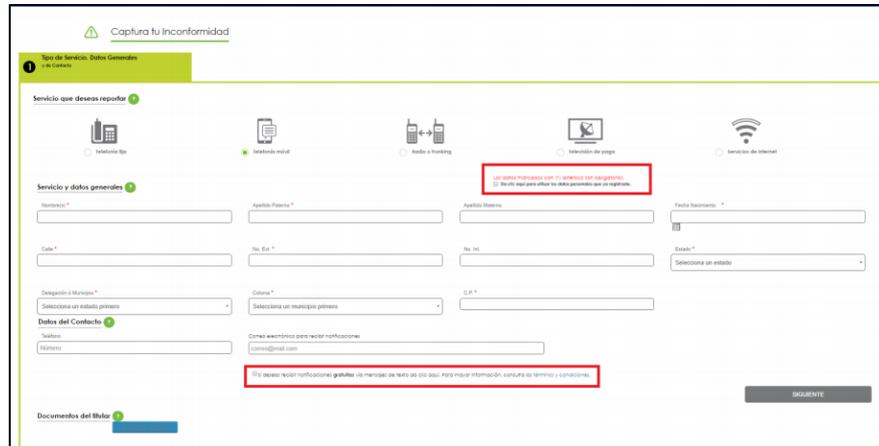
**SOYUSUARIO**

Bienvenido, Usuario Usuario

Buzón de Inconformidades

Captura tu inconformidad | Status | Histórico

OSIPTEL S.p.A. Calle Tacabambas, Delegación Benito Juárez, CP 06700, México, Ciudad de México | 01800 2000 120 | atencion@osiptel.org.mx



**Captura tu Inconformidad**

1 Tipo de Servicio, Datos Generales

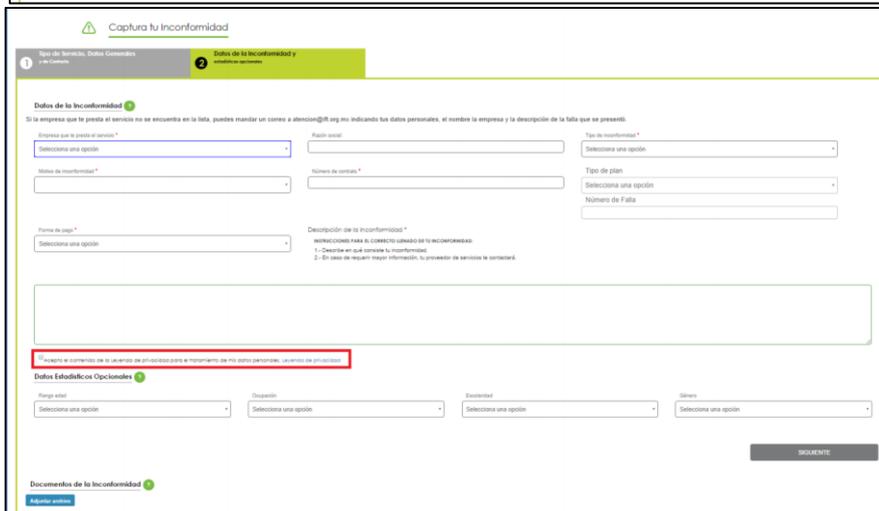
Servicio que deseas reportar

Servicio y datos generales

Datos del Contacto

Documentos del Buzón

OSIPTEL S.p.A. Calle Tacabambas, Delegación Benito Juárez, CP 06700, México, Ciudad de México | 01800 2000 120 | atencion@osiptel.org.mx



**Captura tu Inconformidad**

2 Datos de la Inconformidad y detalles generales

Datos de la Inconformidad

Datos Estadísticos Opcionales

Documentos de la Inconformidad

OSIPTEL S.p.A. Calle Tacabambas, Delegación Benito Juárez, CP 06700, México, Ciudad de México | 01800 2000 120 | atencion@osiptel.org.mx



**SOYUSUARIO**

Bienvenido, Usuario Usuario

Levantamiento | Status | Histórico

La inconformidad ha sido enviada exitosamente.

En breve recibirás un correo electrónico con el acuse de recibo de tu inconformidad. Puedes descargar una versión digital con los datos generales haciendo clic en el siguiente link: [Archivo](#)

Debes dar seguimiento ingresando con tus claves a la sección "Histórico".

REGRESAR AL BUZÓN



### 5. Seguimiento del caso



**SOYUSUARIO**

Levantamiento Status Histórico

Bienvenido, Usuario Usuario

Buscar en inconformidades  **BUSCAR**

Fecha Rango Inicio  Formato dd/mm/aa:

Fecha Rango Fin  Formato dd/mm/aa:

Filtro Seleccione... Expedientes 25 Página 1

Selección	Adjunto	Folio	Fecha Ingreso	Nombre	Prestador de servicio	Tipo de Inconformidad	Estatus	Fecha Estatus	Opciones
<input type="checkbox"/>		201611211901	25-11-2016 11:32:15	Usuario Usuario	TELECOM, S.A.	Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)	En atención	25-11-2016 11:32:15	[Abrir]
<input type="checkbox"/>		IFT	24-11-2016 11:45:51	Usuario Usuario	TELECOM, S.A.	Cargos, editos u bonificaciones	En atención	24-11-2016	[Abrir]

### 6. Calificación de la atención

**Califica la Atención del proveedor**

El proveedor ha declarado que se ha resuelto la inconformidad, por favor elige una opción

- Me encuentro satisfecho ?
- Me encuentro insatisfecho ?
- Me encuentro insatisfecho, deseo dirigir mi inconformidad a PROFECO ?

**ENVIAR RESPUESTA**

Fuente: Manual Soy Usuario

