

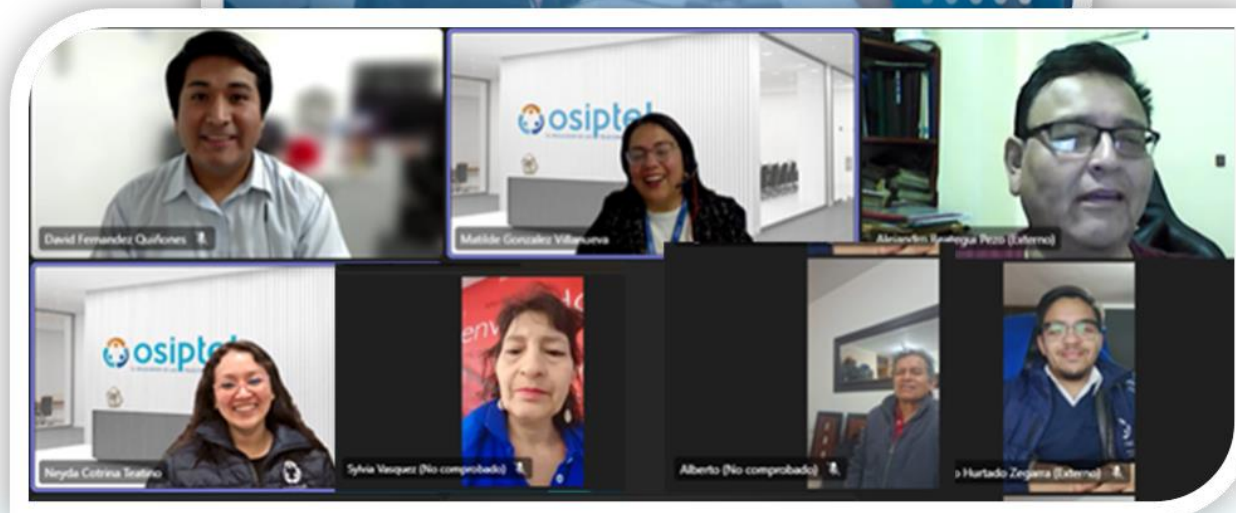
CONSULTA TEMPRANA: “PROBLEMÁTICA DE LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”

El 15 de agosto de 2024, se realizó la presentación de la Consulta Temprana sobre la “Problemática presentada sobre la Atención de los Reclamos y de los Inconvenientes reportados por los Usuarios, a fin de obtener evidencia e información relevante de manera oportuna y determinar, si el problema amerita una intervención regulatoria. Asimismo, se puede recabar información útil para determinar alternativas de solución al problema, así como, información que contenga elementos suficientes para realizar el análisis de impacto de cada alternativa.



Se presentó:

- La situación actual de los reclamos presentados en los diversos servicios, la cantidad anual de apelaciones presentadas, sus tendencias.
- El resultado del análisis de la percepción de los usuarios, elaborado por la consultora Consumer Truth (2023), referido a la a la efectividad del procedimiento de solución a sus problemas; la dificultad para entender los plazos, requisitos y procedimientos a seguir en la atención de sus reclamos y la sensación de lentitud de todo el proceso.
- La problemática y consulta.



Expositora: Matilde González Villanueva
Coordinadora Legal de la DAPU