RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE USUARIOS DE LOS PAISES MIEMBROS DEL FORO LATINOAMERICANO DE ENTES REGULADORES DE TELECOMUNICACIONES - REGULATEL

El viernes 02 de diciembre, los siete miembros del Consejo de Usuarios pudieron asistir virtualmente, vía la plataforma Microsoft Teams, a la presentación de ***"BUENAS PRÁCTICAS DE USUARIOS DE REGULATEL"*** en la que los países miembros de REGULATEL presentaron sus experiencias innovadoras que han generado un impacto positivos en los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Los miembros del Consejo de Usuarios pudieron conocer las Buenas Prácticas que se implementan en otros países.

Se presentaron 2 categorías de Buenas Prácticas:

1. **CATEGORÍA: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO**
   - **MÉXICO:** Acciones en materia de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad
   - **PARAGUAY:** Campaña de Orientación al Usuario

2. **Categoría: Calidad de Atención al Usuario**
   - **BRASIL:** Proyecto Downgrade de ofertas (alteración de ofertas de telecomunicaciones en canales de comunicación digital)
   - **COLOMBIA:** Actualización del Régimen de Calidad para los Servicios de Comunicaciones
   - **COLOMBIA:** Sistema de Atención Virtual – AGENTI
   - **ITALIA**: ConciliaWeb3.0
   - **MÉXICO**: Programa para Promover la Confianza en el Ecosistema Digital.
   - **PERÚ**: Checa Tu Caso
   - **REPÚBLICA DOMINICANA**: INDOTEL Te Incluye

Luego de la presentación que hizo cada país sobre sus Buenas Prácticas, se realizó una votación entre los países miembros, saliendo ganador en la Categoría Calidad de Atención - **Italia** con **"ConciliaWeb3.0"** y en la Categoría Calidad de Servicio al Usuario - **México** con **"Acciones en materia de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad".**

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

"RANKING DEL DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL"

El martes 13 de diciembre, se realizó el taller de capacitación virtual ***"RANKING DEL DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL"*** dirigido al Consejo de Usuarios. Se presentó la metodología que se basa en la medición de seis indicadores clave que miden el desempeño semestral de las principales empresas operadoras del país para atender los reclamos presentados por sus usuarios.

Se presentó la estadística de reclamos presentados por cada empresa respecto al servicio móvil durante el período 2028 – 2022. Asimismo, se presentó la metodología utilizada que se basa en los siguientes indicadores claves (KPI):

DISMINUCIÓN DE INCIDENCIAS		MEJORAS DEL PROCESO		MEJORAS DE RESULTADOS	
INCIDENCIA RECLAMOS	SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS	MOTIVACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	OPORTUNIDAD DE RESOLUCIÓN	INCIDENCIA APELACIONES FUNDADAS	INCIDENCIA QUEJAS FUNDADAS
20 %	20 %	12.5 %	12.5 %	10 %	20 %
Mide la cantidad de reclamos trimestrales presentados cada 1000 líneas.	Mide la cantidad de SAR por cada 100 inconvenientes.	Calificación promedio de la motivación de las resoluciones declaradas infundadas.	Mide el tiempo promedio que le toma a las empresas operadoras resolver los reclamos de primera instancia.	Mide la cantidad de apelaciones fundadas por cada 100 apelaciones sobre las que el TRASU se ha pronunciado sobre el fondo.	Mide la cantidad de quejas fundadas por cada 100 quejas sobre las que el TRASU se ha pronunciado sobre el fondo.

Finalmente, se presentó los resultados:

- Todas las empresas operadoras **continúan con resultados por debajo del mínimo esperado**, siendo la meta inicial de 15.
- **Si bien CLARO se ubica en primer lugar en el ranking** y requiere mejorar en los indicadores de solución anticipada de reclamos y oportunidad de resolución.
- **BITEL ocupa el segundo lugar** y requiere mejorar en los indicadores de solución anticipada de reclamos y apelaciones fundadas.
- **ENTEL ocupa el tercer lugar** y requiere mejorar en los indicadores de apelaciones y quejas fundadas.
- **MOVISTAR ocupa el cuarto lugar** y requiere mejorar en los indicadores de incidencia de reclamos, apelaciones y quejas fundadas.

Expositor:
Yoel Ríos Arroyo – Economista Principal de la DAPU

Participaron 6 miembros del Consejo de Usuarios

1. Ana Cecilia Angulo Alva - Cajamarca
2. Fidel Narciso Gonzáles Mucha – Ica
3. David Vicente German Camarena - Lima
4. Jorge Luis Díaz Monzón – Loreto
5. Julio César Vásquez Aguayo – Piura
6. Windy Luzbetmi Araujo Lupaca – Puno