

Reclamaciones del Servicio Postal

Conforme lo establecido en el numeral 7, artículo 109 de la Ley N° 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 8 de agosto de 2011 y Decreto Supremo N° 2617 de 02 de diciembre de 2015, las usuarias y usuarios del servicio postal tienen derecho a la reclamación.

1. ANTECEDENTES

- a) Ley N° 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 8 de agosto de 2011.
- b) Decreto Supremo N° 2617 de 2 de diciembre de 2015.
- c) Resolución Ministerial N° 029 de 12 de febrero de 2016.
- d) Resolución Administrativa ATT-DJ-RA SP-LP 8/2016 de 26 de febrero de 2016,
- e) Ley N° 453 de 04 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y consumidores.
- f) Acta de Facilitación.

Responsables de Atención de Reclamos y Coordinación a Nivel Nacional de la Unidad del Servicio Postal:

- Raquel Fuentes Olivares
- Raúl Freddy Delgado Burgoa

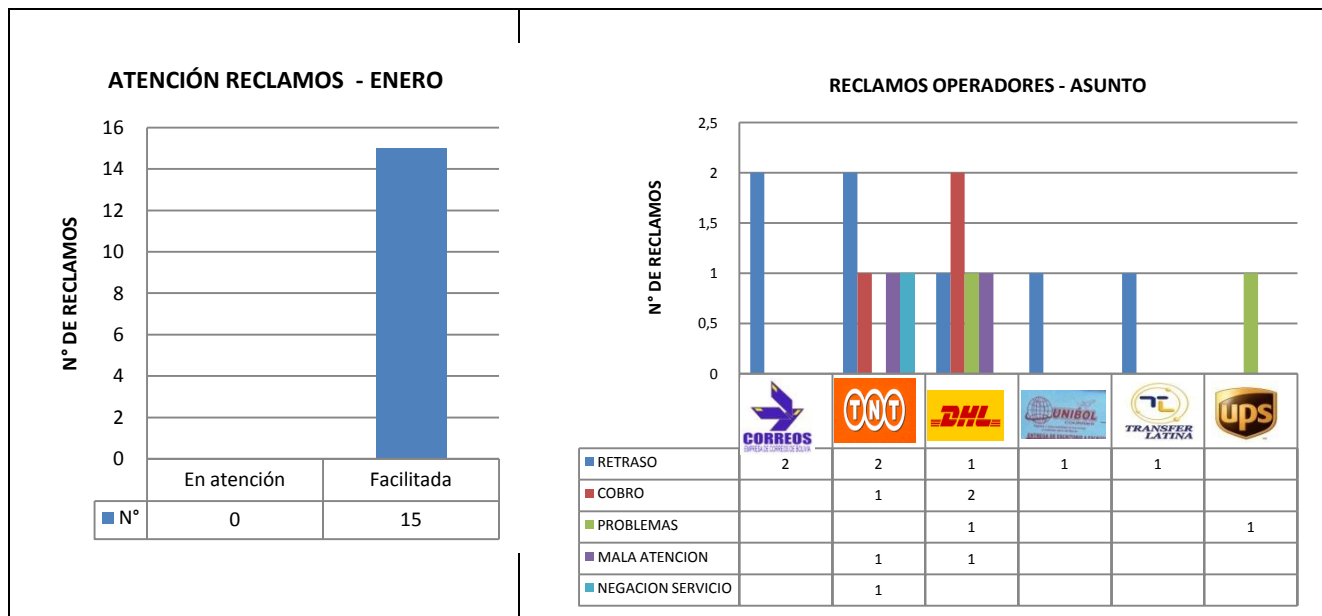
2. ANÁLISIS

- De acuerdo a la Ley N° 164 - Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 8 de agosto de 2011, artículo 109, numeral 7, las usuarias y usuarios del servicio postal tienen derecho a la reclamación.
- El Decreto Supremo N° 2617 de 2 de diciembre de 2015, establece en el inciso c) del artículo 6 (atribuciones); que es atribución de la ATT atender, resolver, intervenir o mediar controversias y conflictos de los operadores con las usuarias y usuarios relacionados con la prestación de los servicios postales, sin perjuicio de la Ley N° 453 de 04 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y consumidores.
- El inciso e), artículo 6 (atribuciones) del mismo cuerpo legal citado precedentemente, establece como atribución de la ATT elaborar, actualizar y modificar manuales de normas de calidad y técnicas, instructivos, circulares y procedimientos operativos a ser aplicados en el sector postal.
- El inciso h), artículo 53 (Derechos de las usuarias y usuarios del servicio postal) del D.S.2617 establece como derecho de las usuarias y usuarios la atención rápida y oportuna de los reclamos.
- El inciso d), artículo 56 (Obligaciones de los operadores Postales) del D.S.2617 establece como obligación de los operadores postales básicos y no básicos la atención y reclamaciones realizadas por las usuarias y usuarios.

- La Unidad de Servicio Postal en fecha 15 de abril de 2016 elaboró Informe Técnico para la aprobación del reglamento de procedimiento del reclamo administrativo del servicio postal, a la fecha se encuentra en Dirección Jurídica a la espera de su corrección, aprobación y emisión de informe Jurídico.
- En ese entendido, la Unidad Postal reporta los reclamos presentados en el Sector desde enero de 2016 a julio de la presente gestión.

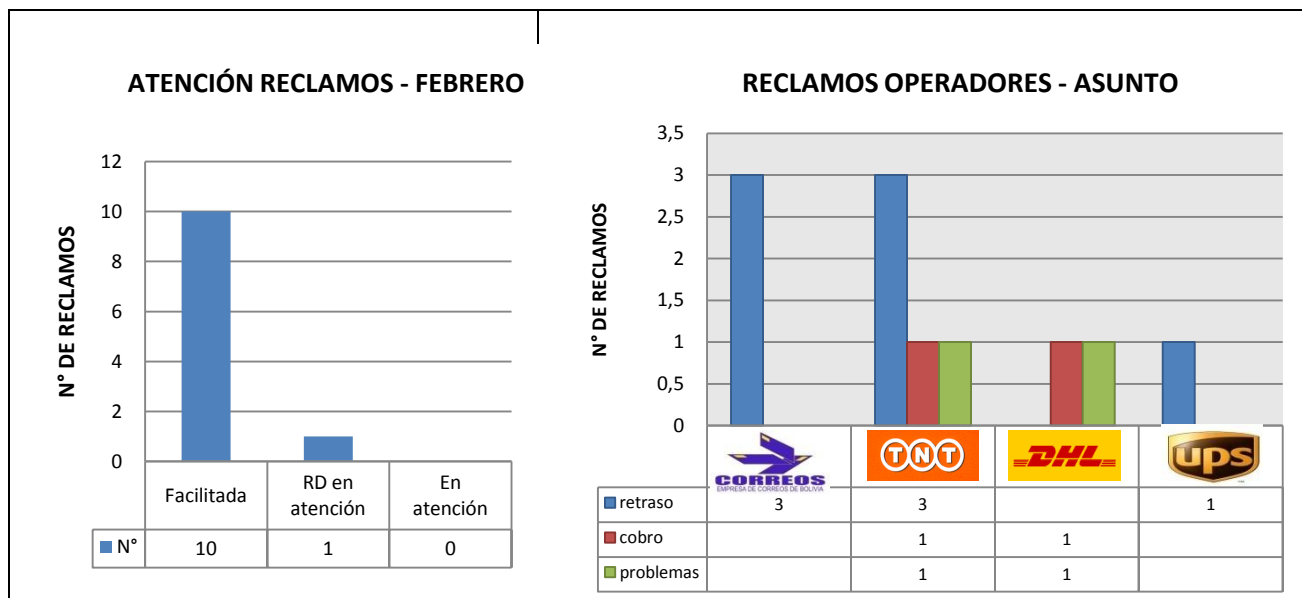
MES DE ENERO

En el mes de febrero ingresaron al portal mireclamo.bo 11 reclamos de los cuales 10 fueron facilitados y uno prosiguió con el proceso administrativo, siendo que no se llegó a ningún acuerdo en la reunión de facilitación, el Operador con mayor reclamación en ese periodo es el Operador TNT INTERTRADE S.R.L., además que la mayor cantidad de reclamos es por retraso en la entrega, en este periodo se trabajo con la Regional de Santa Cruz y Encargada de Oruro, quienes colaboraron con la atención de 7 reclamos.



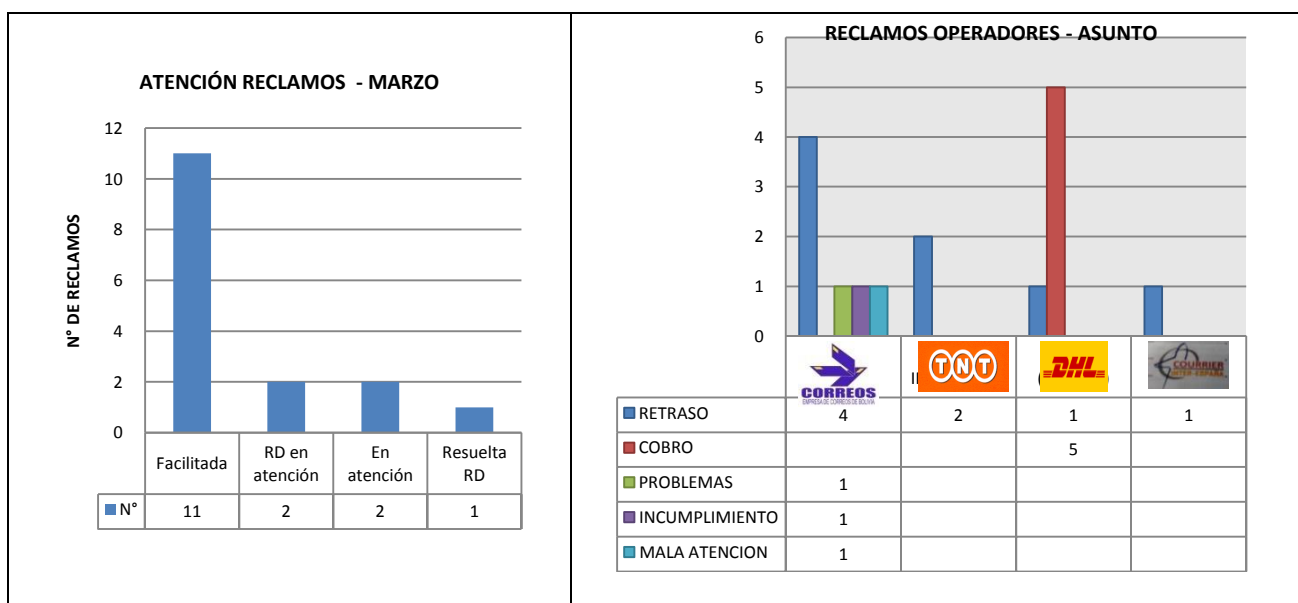
MES DE FEBRERO

En el mes de febrero ingresaron al portal mireclamo.bo 11 reclamos de los cuales 10 fueron facilitados y uno prosiguió con el proceso administrativo, siendo que no se llegó a ningún acuerdo en la reunión de facilitación, el Operador con mayor reclamación en ese periodo es el Operador TNT INTERTRADE S.R.L., además que la mayor cantidad de reclamos es por retraso en la entrega, en este periodo se trabajo con la Regional de Santa Cruz y Encargada de Oruro, quienes colaboraron con la atención de 7 reclamos.



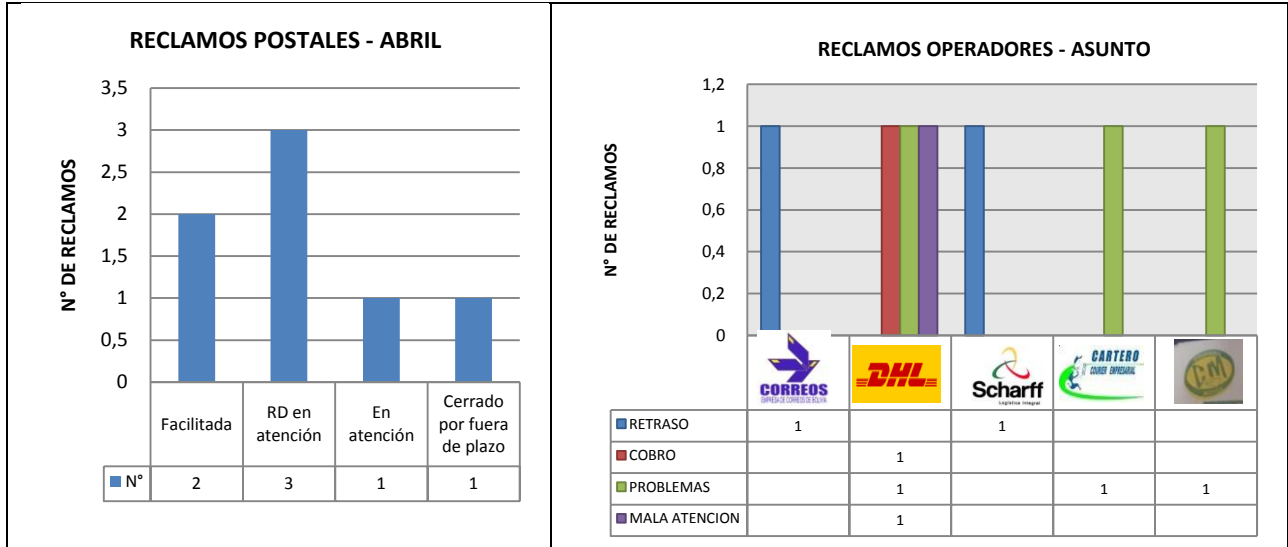
MES DE MARZO

En el mes de marzo los reclamos postales ingresados por el portal fueron 16 reclamos, de los cuales 11 fueron facilitados, dos continuaron con el procedimiento administrativo debido a que no llegaron a conciliar en la reunión de facilitación, dos quedan pendientes de nota de desistimiento atendidas por la regional Cochabamba.



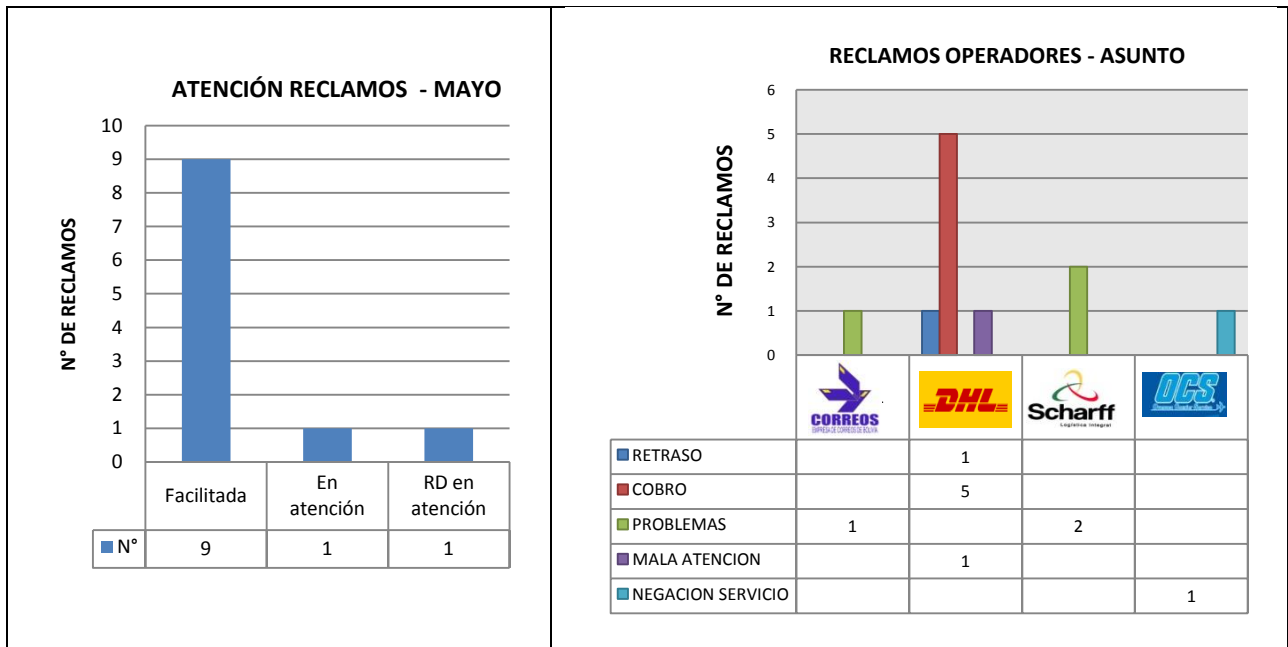
MES DE ABRIL

En el mes de Abril los reclamos postales ingresados por el portal fueron 7 reclamos, de los cuales dos fueron facilitados, tres continuaron con el procedimiento administrativo debido a que no llegaron a conciliar en la reunión de facilitación, uno queda pendiente de nota de desistimiento atendidas por la regional Cochabamba.



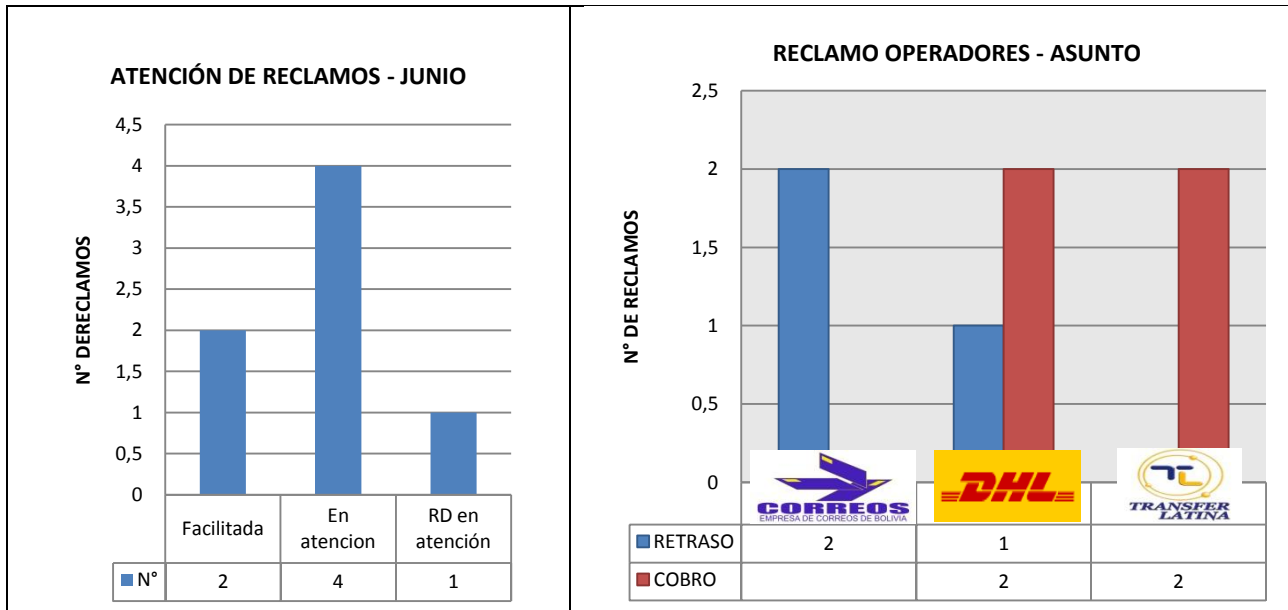
MES DE MAYO

Ingresaron 11 reclamos postales en el mes de mayo, 9 facilitados en la Regional de Santa Cruz, Cochabamba, Tarija y La Paz, uno siguió con el proceso administrativo de segunda instancia y uno queda en atención por la Regional Cochabamba a la espera de nota de desistimiento del usuario para poder cerrar el reclamo por el portal.



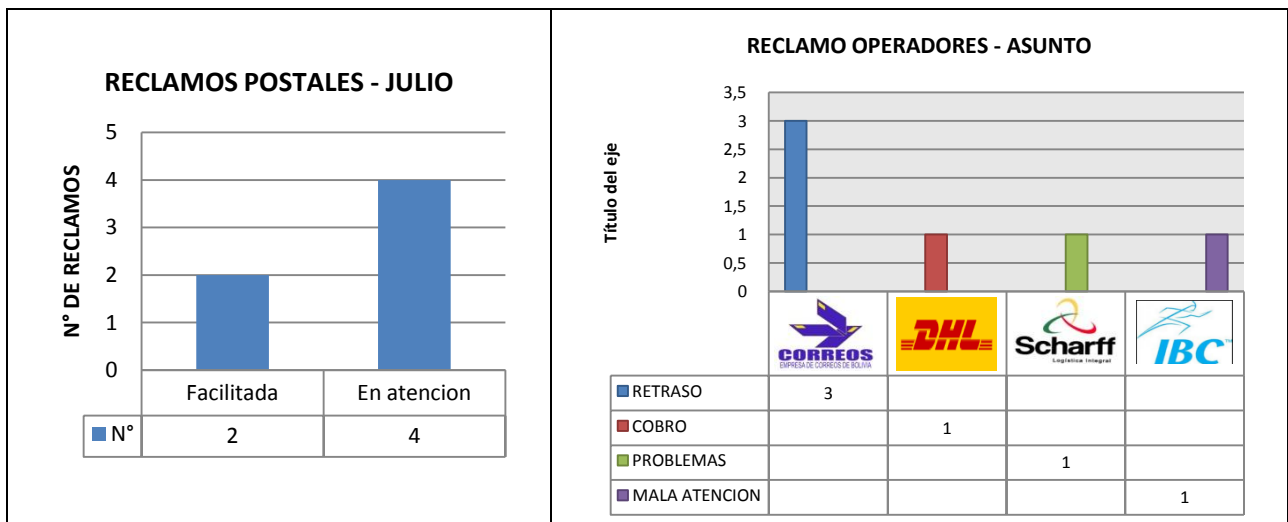
MES DE JUNIO

De los 7 reclamos ingresados en el mes de junio, dos fueron facilitados en la ciudad de La Paz, uno prosiguió con el reclamo administrativo de segunda instancia y 4 de ellos están siendo atendidos por la regional de Cochabamba y Tarija, los motivos recurrentes son por retraso por parte de Ecobol y cobro indebido por parte de DHL (BOLIVIA) S.R.L.



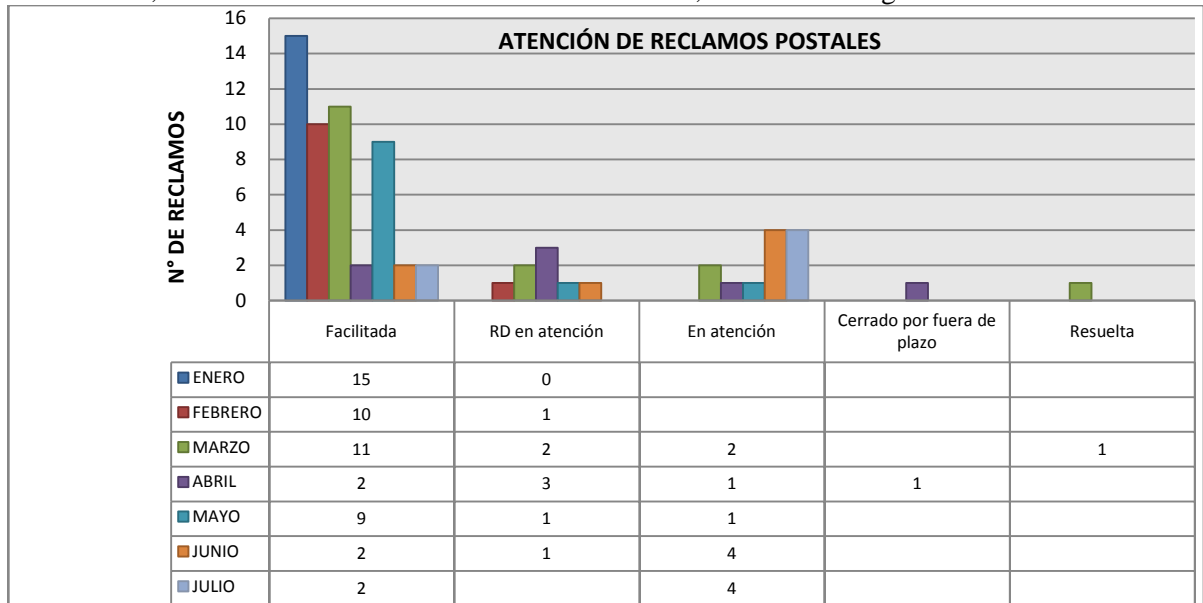
MES DE JULIO

A la fecha, de los 6 reclamos ingresados en el mes de julio, dos fueron facilitados en la ciudad de La Paz y 4 de ellos están siendo atendidos, dos por la regional de Cochabamba y dos por la Central en la ciudad de La Paz, ambos a la espera de la reunión de facilitación, el mayor índice de reclamos en el mes fueron por retraso en la entrega de envíos por parte de Ecobol.

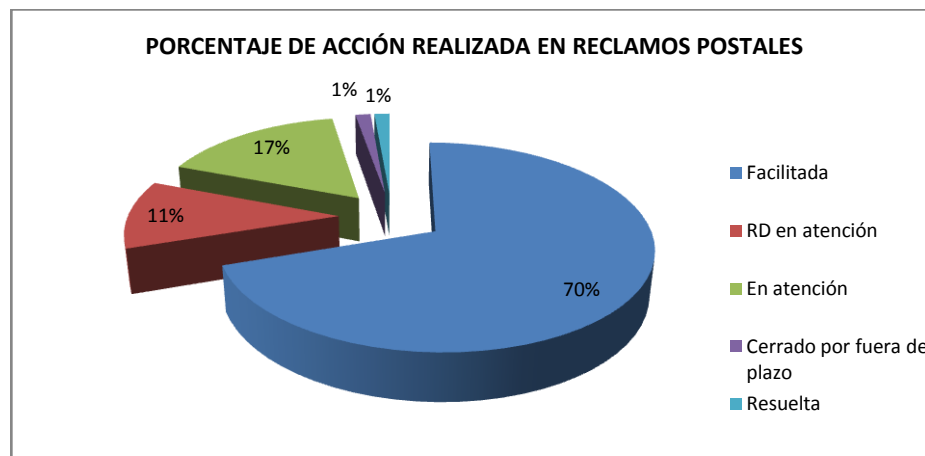


3. CONCLUSIONES

- Por lo tanto de acuerdo a los reclamos recepcionados por el portal mireclamo.bo, ingresaron 73 reclamos, de los cuales fueron atendidos cada uno de ellos, de acuerdo al siguiente detalle mensual:

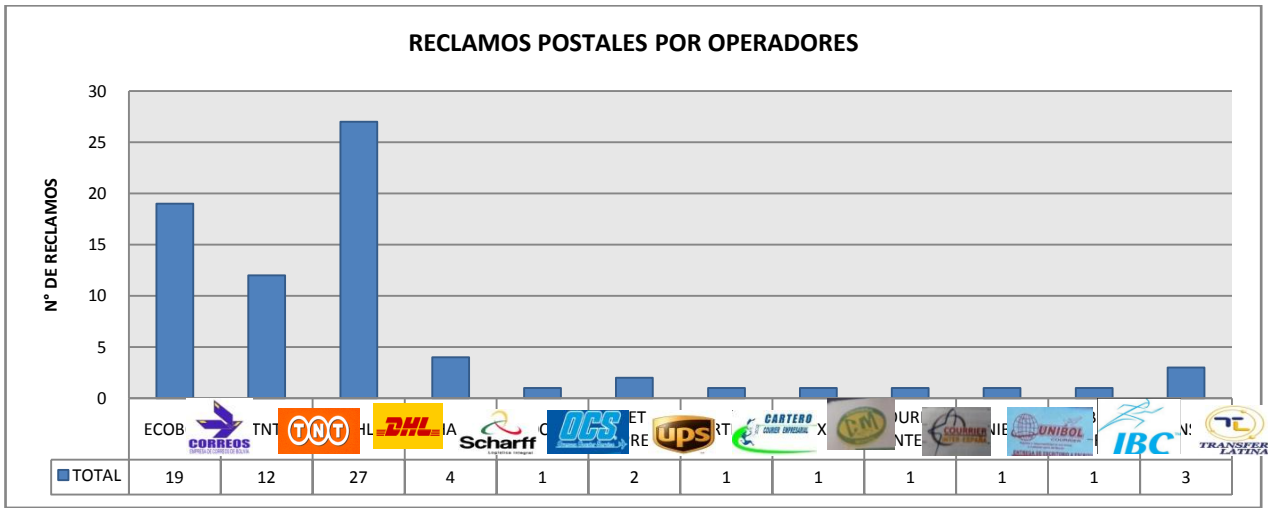


- El porcentaje de facilitaciones del total de los reclamos ingresados al portal, indican que el procedimiento realizado para atención de reclamos es satisfactorio, llegando a acuerdos en la reunión de facilitación, siendo un porcentaje menor el que no llegó a acuerdos y prosiguió con la reclamación administrativa.
- El procedimiento de Facilitación es un mecanismo de solución de reclamo a través del cual, las partes en conflicto gestionan por sí mismas la solución al reclamo, con la ayuda de un tercero, siendo la ATT la parte mediadora. Como se muestra en el gráfico el 70% de los reclamos ingresados fueron facilitados evitando llegar a procesos administrativos que implicarían mayor tiempo de resolución, el 11% de los reclamos ingresó a la instancia de formulación de cargos y procedimiento administrativo.

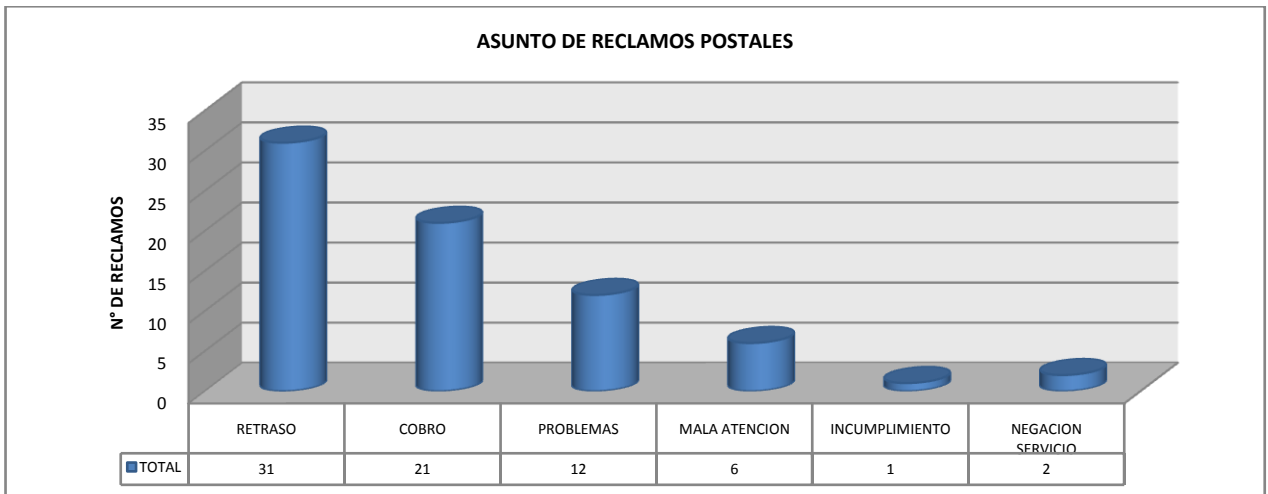


- De las estadísticas obtenidas, se puede evidenciar que las empresas con mayor índice de reclamos son las empresas DHL (BOLIVIA) S.R.L. y la empresa de Correos de Bolivia – ECOBOL, la primera por cobro indebido que reclaman los usuarios, esto por el cobro que la empresa realiza por gastos de

manipuleo y desaduanización de sus envíos y la segunda por retraso en la entrega de sus paquetes, siendo el retraso promedio de 2 meses.



- De los 73 reclamos ingresados, los motivos más recurrentes por los cuales las usuarias y usuarios reclaman es por retraso en la entrega y cobro indebido.



4. RECOMENDACIONES

- Por lo expuesto, se recomienda dar continuidad con la atención de reclamos postales, para poder velar por los derechos de las y las usuarias y usuarias del servicio postal.
- Aprobar el reglamento de procedimiento del reclamo administrativo del servicio postal remitido a la Dirección Jurídica en informe técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 284/2016 hoja de ruta I-LP-10585 de fecha 15 de abril. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Supremo N° 2617.

Es cuanto se informa para fines consiguientes.