

CénitS participa en proyecto para mejorar la gestión de las reclamaciones de servicios de telecomunicaciones

• Mar. 11/11/2014



Las empresas de telecomunicaciones imponen grandes esfuerzos y tiempo a los usuarios de telefonía que pretenden cursar reclamaciones ante fallos en servicio, errores en cobros, ofertas incompletas, mermas de calidad del servicio, etc. Pese a la ayuda de las Administraciones Públicas y las asociaciones de consumidores, se generan procesos técnico-legales complejos para el usuario que finalmente se ve abocado a ejercer su derecho de reclamación.

El proyecto "Investigación para la obtención de una nueva metodología y un prototipo TIC para el tratamiento y procesamiento de reclamaciones de servicios de telecomunicaciones (Inretel)" surge para investigar cómo se ejecutan los procesos de reclamación actuales y cuáles son los tipos de incidencias más comunes, a través del análisis masivo de usuarios de telecomunicaciones mediante técnicas de Big Data, para aportar nuevos métodos y procesos que faciliten la gestión de las reclamaciones a los consumidores.

En el proyecto, liderado por <u>Trecone</u> [1], también participan las empresas extremeñas <u>Grupo Área de Derecho S.L.P.</u> [2] y <u>Solucionex Consultoría y Desarrollo S.L.</u> [3], los centros tecnológicos <u>Ceta-Ciemat</u> [4], <u>Feval</u> [5] y <u>CénitS</u> [6], y la <u>Unión de Consumidores de Extremadura</u> [7] como colaboradora.

El proyecto está enmarcado en el <u>Programa Coinvestiga</u> [8], destinado a financiar la realización de proyectos de I+D por agrupaciones de empresas, en las áreas estratégicas establecidas en el <u>V Plan Regional de I+D+i (2014-2017)</u> [9].

Noticias relacionadas:

- Un proyecto en el que participa el centro de supercomputación extremeño facilitará las reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicación GobEx [10]
- Un proyecto en el que participa el centro de supercomputación extremeño facilitará las reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicación regióndigital.com [11]

URL del

envío: https://web.computaex.es/noticias/11112014-cenits-participa-proyecto-mejorar-gestion-reclamaciones-servicios

Enlaces

[1] http://trecone.com/ [2] http://www.areaabogados.com/ [3] http://www.solucionex.com/ [4] http://www.ceta-ciemat.es/ [5] http://www.feval.com/ [6] https://web.computaex.es/cenits [7] http://www.ucex.org/ [8] http://doe.juntaex.es/pdfs/doe/2014/620o/14050061.pdf [9]

http://ayudaspri.gobex.es/descargas/documentos/documentos/VPRI.pdf [10]

http://www.gobex.es/comunicacion/noticia&idPub=14553 [11] http://www.regiondigital.com/noticias/tecnologia/226522-u n-proyecto-en-el-que-participa-el-centro-de-supercomputacion-extremeno-facilitara-las-reclamaciones-de-los-servicios-de-telecomunicacion.html