

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 [Trecone](#) [1], también participan las empresas extremeñas [Grupo Área de Derecho S.L.P.](#) [2] y [Solucionex Consultoría y Desarrollo S.L.](#) [3], los centros tecnológicos [Ceta-Ciemat](#) [4], [Feval](#) [5] y [CénitS](#) [6], y la [Unión de Consumidores de Extremadura](#) [7] como colaboradora.

El proyecto está enmarcado en el [Programa Coinvestiga](#) [8], destinado a financiar la realización de proyectos de I+D por agrupaciones de empresas, en las áreas estratégicas establecidas en el [V Plan Regional de I+D+i \(2014-2017\)](#) [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://www.cenits.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://www.cenits.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-un-proyecto-en-el-que-participa-el-centro-de-supercomputacion-extremeno-facilitara-las-reclamaciones-de-los-usuarios-de-los-servicios-de-telecomunicacion.html>