



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE OBRAS
PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

¿QUÉ TIPOS DE RECLAMOS EXISTEN?



Reclamo Directo:

Cuando el usuario presenta cualquier inconveniente o problema con la provisión de su servicio de telecomunicaciones, puede solicitar el registro de su reclamo ante la Oficina de Atención al Consumidor (Odeco) de su operador, donde le asignarán un código Odeco.

* En esta etapa los únicos actores son el usuario y el operador.



Reclamo Administrativo:

Cuando el usuario no está de acuerdo con la respuesta del Reclamo Directo o no recibió ninguna respuesta, puede realizarlo ante su operador o la ATT.

* En esta etapa la ATT analiza y resuelve el Reclamo Administrativo.
(Los actores son usuario, operador y ATT)



¿QUÉ DERECHOS TENGO COMO USUARIO?



1 Usted tiene veinte (20) días hábiles, de conocido el hecho, para presentar un reclamo ante la Odeco de la empresa y/o operador de su servicio de telecomunicaciones.



2 Su reclamo puede ser presentado en forma personal en la oficina del consumidor (ODECO) o a través de los mecanismos habilitados por la empresa y/o operador de su servicio de telecomunicaciones.



3 Verifique que su reclamo sea registrado mediante la asignación de un código o número de reclamo.



4 La empresa y/o operador debe responder o emitir una resolución para su reclamo en el plazo de tres (3) días hábiles en caso de corte o alteración grave en el servicio y en quince (15) días en el resto de los casos.



5 La empresa y/o operador debe comunicarle la resolución de su reclamo dentro de los cinco (5) días hábiles de emitida la misma.



6 Si su reclamo es resuelto a su favor (procedente), la empresa y/o operador tiene veinte (20) días hábiles para subsanar la causa de reclamo.



7 Estimado usuario, si no pudo realizar el registro de su reclamo ante su operador, puede realizarlo a través de los canales habilitados por la ATT, la línea Gratuita **800-10-6000** y la página web **www.mireclamo.bo**. La ATT realiza el direccionamiento de tu reclamo al operador que le provee el servicio.



¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la respuesta de mi reclamo (Odeco), o no recibí respuesta de éste?

Puede presentar su Reclamo Administrativo ante la empresa y/o operador que le provee el servicio de telecomunicaciones o ante la ATT, mediante una nota dirigida al Director Ejecutivo de la ATT e indicando el número de su reclamo Odeco, asignado por el operador.

RECLAMO ADMINISTRATIVO

¿Cuándo puedo realizar mi reclamo administrativo?

Cuando **NO** tengo respuesta a mi reclamo en el plazo establecido.



Cuando no estoy de acuerdo con la respuesta a mi reclamo.



- **Procedente**
- **Improcedente**
- **Parcialmente procedente**

MEDIOS PARA REALIZAR UN RECLAMO ADMINISTRATIVO

OPERADOR

MEDIANTE LOS MECANISMOS HABILITADOS POR EL OPERADOR

- HACIENDO MENCION QUE **NO ESTA DE ACUERDO** CON LA RESOLUCION A SU RECLAMO.



ATT

MEDIANTE NOTA

- HACIENDO MENCION QUE **NO ESTA DE ACUERDO** CON LA RESOLUCION O QUE NO RECIBIO UNA RESPUESTA A SU RECLAMO DIRECTO.
- ES IMPORTANTE QUE EL USUARIO MENCIONE EL CODIGO DE RECLAMO DIRECTO.

