

## INFORMACION GENERAL DE ODECO

### ➤ COMO REALIZAR UNA RECLAMACIÓN ODECO

*"Reclamación: Expresión de la insatisfacción realizada a la organización, relativa a sus productos, o al proceso de gestión de la reclamación en sí mismo, y del que se espera una respuesta o resolución de forma explícita o implícita."*

En este sentido nuestros clientes podrán realizar la reclamación cuando sienta que se ha vulnerado sus derechos o no está de acuerdo con el servicio, hasta los 20 días de conocido el hecho u omisión que lo motiva.

El usuario tiene el derecho de recibir por parte de ENTEL, a través de sus Oficinas de Atención al Consumidor – **ODECO**, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

El usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la empresa.

En cuanto a la posibilidad de reclamación de un tercero, la previa identificación, debe entenderse como todos los medios disponibles para garantizar que es el usuario quien plante su reclamación, si es vía telefónica, facilitará datos que permitan esa identificación.

La ODECO de ENTEL dispone de un formulario para registrar las reclamaciones de los usuarios, llamado FORMULARIO DE RECLAMACIÓN DIRECTA, la cual cuenta con una numeración pre impreso. La copia de este formulario debe ser entregado, si la reclamación fue presentada de forma personal. Si la reclamación fue presentada por teléfono, debe entregarse el número asignado a la reclamación y la fecha de respuesta.

### ➤ OFICINAS DE ATENCIÓN DE ODECO. (MC´S) DIRECCIONES.

A nivel nacional contamos con oficinas de ODECO, mismas que se encuentran en 43 Multicentros/Multiservicios repartidos en los 9 departamentos, en donde se brinda al Cliente la atención de forma Presencial ante reclamos que presenten con los diferentes servicios que brinda Entel S.A.

Nº	CIUDAD	MULTICENTRO	DIRECCIONES	LUNES A VIERNES	SABADO	DOMINGO
1	La Paz	Tower	Calle Federico Suazo # 1771	08:00 a 19:30	09:00 a 13:00	

N°	CIUDAD	MULTICENTRO	DIRECCIONES	LUNES A VIERNES	SABADO	DOMINGO
2	La Paz	Ayacucho	Calle Ayacucho # 267, edif. Entel (1/2 cuadra del Obelisco)	08:00 a 19:30 (Punto Entel: 08:00 a 21:30)	09:00 a 13:00 (Punto Entel: 09:00 a 21:00)	Punto Entel: 09:00 a 14:00
3	La Paz	San Miguel	Av. Montenegro, casi esq. Calle 18 # 1196 (edif. Lopez Leyton)	08:30 a 19:30	09:00 a 13:00	
4	La Paz	Eloy Salmon	Calle Pedro de la Gasca # 635, casi esq. calle Sebastian Seguro (edif. Centro comercial Pedro de Gasca, zona Gran Poder)	Lunes: 11:00 a 19:00	Martes a sábado: 10:00 a 20:00	
5	La Paz	Caranavi	Calle Bolívar, esq. Tocopilla (plaza principal Simón Bolívar)	Lunes, martes, jueves y viernes: 9:00 a 12:30; 14:30 a 18:30 (miércoles de 08:30 a 12:30; 14:30 a 18:30)	09:00 a 13:00	
6	El Alto	La Ceja	Av. 6 de Marzo, casi esq. Calle 2 # 200 (Ex-Electropaz)	08:00 a 19:30	09:00 a 13:00	
7	El Alto	Cruce de Villa Adela	Av. Carretera Viacha # 16 (Zona Villa Bolívar Municipal)	08:00 a 18:00	09:00 a 13:00	
8	El Alto	16 de Julio	Av. Alfonso Ugarte # 132 (entre av. Victor Gutierrez y Av. Arturo Valle)	Lunes, martes, jueves y viernes: 08:30 a 19:00	Miércoles y sábado: 08:30 a 13:30	09:00 a 15:00
9	El Alto	Rio Seco	Av. Panamericana (carretera a Copacabana) S/N	Lunes a Viernes : 09:00 - 13:00 y 15:00 - 18:30	Sábado 09:00 - 13:00	
10	Oruro	Oruro	Calle Bolívar S/N, esq. Soria Galvarro	08:00 a 19:00	08:30 a 13:30	

N°	CIUDAD	MULTICENTRO	DIRECCIONES	LUNES A VIERNES	SABADO	DOMINGO
11	Oruro	Challapata	Plaza Antofagasta S/N (acera norte)	Viernes, domingo, lunes y martes: 08:30 a 12:30; 15:00 a 18:30	Sábado: 08:30 a 12:30; 15:00 a 18:30	
12	Pando	Cobija	Av. 9 de Febrero, casi esq. A.M. Becerra (frente al TAM)	08:30 a 12:30; 15:00 a 18:30	09:00 a 12:00	
13	Cochabamba	Quillacollo	Calle Pacheco S/N, esq. Calle Cochabamba	08:30 a 19:00	09:30 a 12:30	09:30 a 12:30
14	Cochabamba	Ayacucho	Calle Gral. Acha # 113, esq. Av. Ayacucho	08:00 a 20:00	08:30 a 13:30	
15	Cochabamba	Pando	Av. Pando # 1197	08:30 a 12:30;	09:00 a 12:00	
16	Cochabamba	Punata	Plaza Principal 18 de Mayo (acera norte sobre la calle Sucre)	08:00 a 18:00	09:30 a 12:00	
17	Cochabamba	Ivirgarzama	A. Morthenson (entre Tarija y Chuquisaca (lado Banco Unión)	08:00 a 12:00; 15:00 a 19:00		
18	Sucre	Sucre	Calle España # 271 (entre Camargo y Urkullo)	08:00 a 19:00	08:30 a 13:30	
19	Sucre	Camargo	Calle Potosí # 76 (Tras Alcaldía)	09:00 a 12:20; 14:30 a 18:30	09:00 a 12:30	
20	Potosí	Potosí	Calle Cochabamba S/N (edif. Entel)	08:00 a 19:00	08:30 a 13:30	
21	Potosí	Uyuni	Av. Arce, esq. av. Potosí S/N	09:00 a 12:30; 14:30 a 18:30	08:30 a 12:30; 14:30 a 18:30	09:00 a 13:00
22	Potosí	Tupiza	Calle Gualberto Villarroel a 1/2 cuadra de la Plaza principal	08:30 a 12:30; 14:30 a 18:30	09:00 a 13:00	
23	Tarija	Tarija	Calle Virginio Lema, esq. Daniel Campos # 231	08:00 a 19:00	08:30 a 13:30	
24	Tarija	Yacuiba	Calle Cochabamba # 318 (casi esq. Comercio)	08:30 a 12:30; 14:30 a 18:30	09:30 a 12:00	

Nº	CIUDAD	MULTICENTRO	DIRECCIONES	LUNES A VIERNES	SABADO	DOMINGO
25	Tarija	Villamontes	Calle Subtte. Barrau S/N (esq. Potosí)	08:30 a 12:30; 14:30 a 18:30	09:00 a 12:00	
26	Tarija	Bermejo	Calle Barrientos, esq. Cochabamba (frente al BNB)	08:30 a 12:30; 15:00 a 18:30	09:30 a 12:00	
27	Beni	Trinidad	Av. Cipriano Barace # 20 (lado Correos Bolivia)	08:00 a 19:00	09:00 a 13:00	
28	Beni	Riberalta	Calle Antenor Vasquez (lado Correos)	08:30 a 12:30; 15:00 a 18:30	09:00 a 11:30	
29	Beni	Guayaramerin	Calle Oruro S/N, entre calle 25 de Mayo y calle Sucre (ex-Farmacia Santa Cruz)	08:30 a 12:30; 15:00 a 18:30	09:00 a 11:30	
30	Santa Cruz	Warnes	Calle Warnes # 50	08:00 a 19:30	09:00 a 13:00	
31	Santa Cruz	24 de Septiembre	Calle 24 de Septiembre S/N (esq. Bolívar)	08:00 a 19:30	09:00 a 13:00	
32	Santa Cruz	Cristo Redentor	Av.. Banzer Km 3 1/2 (edif. Entel)	08:30 a 19:30	09:00 a 13:00	
33	Santa Cruz	Plan 3000	Av.. Paurito (1/2 cuadra antes de la Av.. Principal del Plan 3000)	08:30 a 19:30	09:00 a 13:00	
34	Santa Cruz	La Ramada	Av.. Grigotá, esq. Omar Chavez (Centro Comercial Grigotá, 1er. piso)	08:00 a 19:30	09:00 a 13:00	
35	Santa Cruz	Villa 1º de Mayo	Ciudadela Villa 1º de Mayo, entre calle 3 y 4 (frente a la Plaza Principal)	08:30 a 19:30	09:00 a 13:00	
36	Santa Cruz	San Ignacio de Velasco	Calle Bolívar S/N (esq. Cochabamba)	08:30 a 12:30; 15:00 a 18:30	09:30 a 12:00	
37	Santa Cruz	San José de Chiquitos	Calle Obispo Santiesteban S/N (lado de Cotas)	08:30 a 12:30; 15:00 a 18:30	09:30 a 12:00	
38	Santa Cruz	Camiri	Calle Tte. Coronel Sanchez S/N (esq. Comercio)	08:30 a 12:30; 15:00 a 18:30	09:30 a 12:00	
39	Santa Cruz	Yapacani	Calle Ayacucho, esq. Libertad (Zona Abaroa)	09:00 a 12:30; 15:00 a 19:00	09:30 a 12:00	

N°	CIUDAD	MULTICENTRO	DIRECCIONES	LUNES A VIERNES	SABADO	DOMINGO
40	Santa Cruz	Montero	Calle Litoral, esq. Isaías Parada # 14 (frente a la Plaza Principal 2 de Diciembre)	08:30 a 19:30	09:00 a 13:00	
41	Santa Cruz	Puerto Suarez	Calle La Paz Frente al Estadio Osvaldo El Hage S/N ( a 4 cuadras de la Plaza Principal)	08:30 a 19:30	09:30 a 13:00	
42	Santa Cruz	Cine Center	Av. Monseñor José Belisario Santiestevan			
43	Santa Cruz	Valle Grande	Calle Simón Bolívar s/n a media cuadra de la Plaza Principal	08:30 a 12:30; 14:30 a 18:30	09:00 a 12:00	

### ➤ **LÍNEAS DE ATENCIÓN ODECO.**

A nivel nacional se cuenta con diferentes números de atención al Cliente de acuerdo al servicio que el cliente de Entel S.A. tiene disponibles para atender consultas, requerimientos y RECLAMACIONES, ofreciendo de esta forma facilidades y alternativas para que el cliente pueda presentar su reclamación ante disconformidad con el servicio que Entel S.A. brinda.

Las líneas gratuitas son las siguientes:

**800 – 10 – 1010:** Atención al Cliente del servicio de Telefonía Fija y Publica

**800 – 10 – 3638:** Atención al Cliente del servicio de Internet.

**800 – 10 – 0102:** Atención al Cliente del servicio 4G

**800 – 10 – 3282:** Atención al Cliente de servicios Corporativos

**800 – 10 – 5000:** Atención al Cliente del servicio de Telefonía Movil de Entel y de otros operadores

**103** : Atención al Cliente del servicio de Telefonía Movil de Entel.

### ➤ **TIEMPOS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES**

Entel S.A. cumple y responde a la reclamaciones dentro de los tiempos establecidos por ley, basado en el artículo 23. (Plazos para la resolución) de la

Resolucion Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL- 0322/2013 y son los siguientes:

Tipología	Plazo para emitir resolución
Servicio Deficiente	10 días hábiles
Problema de Facturación	
Mala Atención	7 días hábiles
Problema Legal	
Otros	
Reincidencia	5 días hábiles
Servicio no Disponible	3 días hábiles
Corte de servicio	

- Para los casos en los que se reclame dos o más presuntas infracciones se aplicará plazo máximo (15 días hábiles) permitido por la norma regulatoria (D.S. 27172).
- Se realizará la notificación en el lugar o medio que fue expresamente señalado por el usuario este podrá ser:

Correo electrónico  
Llamada telefónica

#### ➤ TIPO DE RESOLUCIONES

Para emitir las resoluciones a las reclamaciones que efectúan los Clientes, Entel S.A se basa en el artículo 22. (Procedimiento) en el párrafo 9 de la Resolucion Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL- 0322/2013, cumpliendo de esta forma las leyes bolivianas.

El artículo indica lo siguiente:

*"Argumentacion Tecnico – Legal, toda resolucion emitida por el operador o proveedor debera ser ampliamente fundamentada, considerando todos los argumentos expuestos por el reclamante y detallando el analisis realizado para cada decisión. La resolucion resolvera bajo los siguientes criterios:*

- a. Procedente, cuando la totalidad de las observaciones fueron aceptadas y resueltas.*
- b. Improcedente, cuando ninguna de las observaciones fueron aceptadas.*

*c. Parcialmente procedente, cuando una parte de las observaciones fueron aceptadas y resueltas”.*

Entel S.A. realiza devoluciones de montos observados en casos en donde después de un análisis de la reclamación del Cliente resulta en una resolución procedente.

➤ **EQUIPO DE TRABAJO**

ENTEL, cuenta con un equipo de profesionales en el área de gestión de reclamaciones, problemas e incidentes (ODECO), que se dedica al análisis y soluciones de las reclamaciones. Trabajamos en el marco de los procedimientos internos y las leyes del Estado boliviano.

La experiencia de los analistas y los procedimientos desarrollados a la fecha, garantizan la calidad y eficiencia en el cumplimiento de nuestras funciones. ENTEL siempre cumple con los tiempos de atención establecidos por LEY.