

OFERTAS Y PROMOCIONES

Por aplicación de una oferta o promoción

1. Código proporcionado por la empresa operadora al contratar una oferta o promoción.
2. Publicación de la oferta o promoción.
3. Histórico de averías.
4. Histórico de pedidos.
5. Histórico de suspensiones.
6. Mecanismo de contratación.
7. Recibo materia de reclamo.

Medio probatorio adicional cuando el abonado alega beneficios adicionales en una oferta o promoción

1. Mecanismo de contratación presentado por el abonado, que acredite las condiciones más ventajosas ofrecidas por la empresa operadora.
2. Publicación de la oferta o promoción.

OTROS RECLAMOS EN GENERAL

Calidad en la prestación del servicio

1. Boleta de atención de averías.
2. Código de reporte previo proporcionado por el reclamante.
3. Constancia de operatividad del servicio.
4. Detalle de llamadas.
5. Histórico de averías.
6. Histórico de suspensiones.
7. Reporte de medición de velocidad.

Facturación por reactivación de servicio

1. Detalle de llamadas o accesos al servicio.
2. Histórico de pagos.
3. Histórico de pedidos.
4. Histórico de suspensiones.
5. Recibo materia de reclamo.

Facturación por renta fraccionaria

1. Constancia de entrega de equipos y/o instalación del servicio.
2. Detalle de llamadas o constancia de operatividad del servicio.
3. Histórico de averías.
4. Histórico de pedidos.
5. Histórico de suspensiones.
6. Mecanismo de contratación.
7. Recibo materia de reclamo.

Facturación de minutos no concedidos conforme al plan tarifario contratado

1. Acta de inspección técnica para telefonía fija.
2. Detalle desagregado y totalizado de llamadas del periodo reclamado, indicando todas las llamadas por clasificación (horario normal, horario nocturno, números de Bitel o de otros operadores, SMS, entre otros) de ser necesario.
3. Histórico de averías.
4. Histórico de pedidos.
5. Histórico de suspensiones.
6. Mecanismo de contratación.
7. Recibo materia de reclamo.

Facturación de cargo fijo mensual durante la suspensión del servicio

1. Detalles de llamadas o accesos al servicio.

2. Histórico de pagos.
3. Histórico de pedidos.
4. Histórico de suspensiones.
5. Mecanismo de contratación o código de reporte de suspensión.
6. Recibo materia de reclamo.

Facturación del cargo fijo mensual cuando el servicio presentó averías en el período

1. Código de avería.
2. Detalle de llamadas o constancia de operatividad del servicio.
3. Histórico de averías.
4. Informe técnico que acredite que la avería es atribuible al usuario.
5. Recibo materia de reclamo.

Calidad de servicio, velocidad otorgada inferior a la garantizada al momento de contratar el servicio

1. Boleta de instalación del servicio en la dirección solicitada.
2. Constancia de comunicación de la empresa operadora al abonado señalando fecha probable de ejecución del traslado.
3. Constancia de comunicación de la empresa operadora señalando imposibilidad de traslado y recomendación para solicitud de traslado pendiente.
4. Constancia de solicitud de suspensión temporal mientras dure el traslado pendiente.
5. Detalle de llamadas.
6. Histórico de pedidos.
7. Inspección técnica.
8. Mecanismo de contratación.
9. Recibo materia de reclamo.

Facturación de intereses por pago extemporáneo del servicio

1. Constancia de pago correspondiente al recibo reclamado presentado por el reclamante.
2. Histórico de pagos del servicio.
3. Histórico de reclamos.
4. Recibo materia de reclamo.

Problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago

1. Histórico de suspensiones.
2. Histórico de recargas.
3. Detalle de llamadas.

Desbloqueo de equipo

1. Boleta de venta.
2. Número de IMEI.

Facturación detallada

1. Solicitud de facturación detallada o número de atención de la misma.
2. Fecha de solicitud.

MEDIOS PROBATORIOS PARA RECLAMOS - TELEFONIA MOVIL

Por facturación de minutos adicionales

1. Detalle desagregado y totalizado de llamadas del periodo reclamado, indicando todas las llamadas por clasificación (horario normal, horario nocturno, números de Bitel o de otros operadores, SMS, entre otros) de ser necesario.

2. Histórico de averías.
3. Histórico de llamadas.
4. Histórico de pedidos.
5. Histórico de suspensiones.
6. Mecanismo de contratación.
7. Recibo materia de reclamo.

Por llamadas a servicios con tarifa reducida

1. Código y fecha de la solicitud del servicio con tarifa reducida.
2. Detalle de llamadas del periodo reclamado.
3. Histórico de averías.
4. Histórico de pedidos.
5. Histórico de suspensiones.
6. Mecanismo de contratación de números asociados a la tarifa.
7. Recibo materia de reclamo.
8. Mecanismo Informativo de Condiciones y Restricciones.

Por límites de crédito no autorizados o desconocidos

1. Código y fecha de la solicitud de modificación del límite de crédito.
2. Histórico de averías.
3. Histórico de pedidos.
4. Histórico de suspensiones.
5. Mecanismo de contratación del límite de crédito.
6. Recibo materia de reclamo.
7. Detalle desagregado y totalizado de llamadas del periodo reclamado, indicando todas las llamadas por clasificación (horario normal, horario nocturno, números de Bitel o de otros operadores, SMS, entre otros) de ser necesario.

Por cargo fijo mensual mientras equipo móvil estuvo en servicio técnico de empresa operadora

1. Boleta de ingreso del equipo a servicio técnico.
2. Detalle de llamadas del periodo observado que acredite que, pese a que el equipo estuvo en servicio técnico, tuvo servicio efectivamente prestado a través de otro equipo asignado al mismo número telefónico.
3. Recibo materia de reclamo.
4. Reporte de servicio técnico proporcionado por la empresa operadora que señale diagnóstico y tiempo que el equipo estuvo en el servicio técnico

Por suspensión de servicio por robo de equipo y/o solicitud de terminación de contrato

1. Constancia de solicitud escrita del abonado requiriendo la terminación del contrato o la baja del servicio.
2. Detalle de llamadas correspondiente al periodo reclamado.
3. Histórico de pedidos.
4. Mecanismo de contratación.
5. Recibo materia de reclamo.
6. Registro de códigos correlativos correspondientes al día de reporte de solicitud de suspensión por robo.
7. Grabación de la llamada (si la solicitud fue hecha vía telefónica).

MEDIOS PROBATORIOS PARA RECLAMOS - BANDA ANCHA

Por facturación por módem, router o instalación del servicio

1. Constancia de entrega y/o instalación.

2. Histórico de pedidos.
3. Mecanismo de contratación.
4. Recibo materia de reclamo.

Por facturación del servicio de acceso a Internet, módem e instalación de acceso a Internet por banda ancha, no habiéndose instalado el servicio o no estando el servicio operativo

1. Constancia de instalación del servicio y/o entrega de equipo.
2. Constancia de operatividad del servicio.
3. Histórico de averías de los servicios correspondientes.
4. Histórico de pedidos.
5. Histórico de suspensiones de los servicios correspondientes.
6. Mecanismo de contratación.
7. Recibo materia de reclamo.
8. Mecanismo Informativo de Condiciones y Restricciones.

Calidad de servicio, velocidad otorgada inferior a la garantizada al momento de contratar el servicio

1. Código de reporte de calidad proporcionado por la empresa operadora.
2. Constancia de acceso a internet o diagrama de tráfico.
3. Constancia de instalación del servicio y/o entrega de equipo.
4. Constancia de velocidad otorgada, medida desde el lado del usuario.
5. Mecanismo de contratación que señale velocidad contratada.
6. Recibo materia de reclamo.

MEDIOS PROBATORIOS - RECLAMOS EN GENERAL

MIGRACIONES

Migración – Cambio de Plan Tarifario

1. Solicitud de migración–cambio de plan tarifario o número de atención de la misma.
2. Fecha de ejecución de la migración.
3. Revisión del cumplimiento del procedimiento.
4. Mecanismo Informativo de Condiciones y Restricciones.

Por Facturación

1. Comunicación de la empresa operadora informando al abonado si procede su solicitud o si es necesario un plazo adicional para evaluarla o las razones por las que dicha solicitud no será atendida.
2. Detalle de llamadas que acredite el consumo facturado en dicho periodo y/o que tuvieran relación con el sustento del reclamo.
3. Diagrama de tráfico o detalle de accesos a Internet que acredite la nueva velocidad otorgada de acuerdo al plan contratado.
4. Histórico de averías.
5. Histórico de pedidos.
6. Histórico de suspensiones.
7. Mecanismo de contratación de los planes involucrados.
8. Recibo materia de reclamo donde conste el nuevo plan contratado, así como los cobros y devoluciones a los que hubiera lugar.