

## **RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA**

### **VÍAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS:**

1. Telefónica o personalmente en nuestros Centros de Atención autorizados.
2. Por escrito
3. Virtual, en la plataforma digital habilitada por BITEL en la página web.

### **ACREDITACIÓN DE ABONADO<sup>1</sup>**

De acuerdo a lo establecido por Resolución de Consejo Directivo del OSIPTEL N° 51-2018-CD/OSIPTEL, vigente desde el día 07 de marzo del 2018, únicamente los abonados y las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones se encuentran facultadas para iniciar un procedimiento de reclamo. Por lo que, es necesario que los clientes acrediten debidamente dicha calidad, respondiendo correctamente las consultas para verificar su identidad (nombres y apellidos completos, número de DNI, número de abonado) y aquellas relacionadas al servicio reclamado (según lo establezca BITEL).

### **MONTOS A PAGAR:**

En caso de Reclamos por facturación o cobros de servicio no es obligatorio el pago del monto reclamado. No obstante, el monto que no haya sido reclamado y se encuentre pendiente de pago, deberá ser cancelado oportunamente en los Centros de Atención BITEL, conozca su ubicación accediendo a nuestra página web [www.bitel.com.pe](http://www.bitel.com.pe) en la sección "Ayuda", opción "CAB'S (Tiendas BITEL)".

### **PLAZOS PARA LA RESOLUCIÓN**

BITEL contará con un plazo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para los reclamos interpuestos por:

- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario.
- Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio y/o bloqueo del equipo terminal
- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

Hasta quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para los reclamos interpuestos por:

- Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.
- Tarjetas de pago.
- Instalación o activación del servicio.
- Traslado del servicio.

Hasta veinte (20) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para los demás casos. Para aquellas materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, será de aplicación el plazo señalado en las mismas, en caso contrario, serán atendidas por el plazo mayor establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos.

Durante esta etapa, Bitel evaluará y resolverá cada caso respetando el plazo establecido. Asimismo, procederá con la notificación de la respuesta al reclamo, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles luego expedido.

### **NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS**

Los abonados podrán autorizar la notificación electrónica de los actos procesales en los procedimientos de reclamos que se hubieren iniciado. Para ello, se deberá tener en cuenta las siguientes precisiones:

- Señalar una dirección de correo electrónico válida.
- Mantener activa la dirección de correo electrónico durante la tramitación del procedimiento administrativo. Mantener activa la opción de respuesta automática de recepción o, en su defecto, un correo electrónico confirmando la

---

<sup>1</sup> Aplica exclusivamente para los servicios móviles que BITEL ofrece.

recepción de la notificación.

- Asegurarse que la capacidad del buzón permita la recepción de la notificación.
- Revisar continuamente la cuenta de correo electrónico, incluyendo la bandeja de spam o el buzón de correo no deseado.

Es un deber del usuario cumplir con los puntos señalados y confirmar la recepción de los correos enviados por Bitel. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el envío de la notificación electrónica, BITEL no hubiere recibido el correspondiente mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario, se iniciará el proceso de notificación personal; en dicho caso se volverá a computar el plazo de 5 días hábiles.

#### **COPIA DEL EXPEDIENTE**

Las partes del procedimiento de reclamos podrán solicitar la expedición de copias simples o certificadas de todo o parte del expediente correspondiente al trámite de su reclamo. Dichas copias se emitirán y enviarán al solicitante en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud.

#### **EXPEDIENTE VIRTUAL:**

Desde el 03 de mayo de 2016, en cumplimiento a lo establecido por el OSIPTEL, podrá visualizar la información relacionada al expediente de su reclamo en formato digital, siendo posible que conozca el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta del mismo. La actualización de cada documento que conforma el expediente podrá visualizarlo en un plazo no mayor a 3 días hábiles desde su emisión o actuación.

#### **ACCESO AL EXPEDIENTE:**

En cualquier momento del procedimiento, los abonados podrán acceder al expediente cumpliendo lo indicado con el Art. 10 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Para su acceso podrá usar su DNI en calidad de usuario y contraseña. Posteriormente le recomendamos cambiar la contraseña por motivos de seguridad.

Para el acceso a su expediente virtual lo invitamos a ingresar a nuestra página web [www.bitel.com.pe](http://www.bitel.com.pe) en la sección "Expediente Virtual".