

RECURSO DE APELACIÓN

El usuario que no estuviere de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida por la primera instancia podrá interponer recurso de apelación ante la empresa operadora de manera electrónica (página web) o presencial en cumplimiento a lo establecido por la Resolución de Consejo Directivo del OSIPTEL vigente desde el día 07 de marzo del 2018. El plazo para interponer el recurso de apelación no deberá exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.

PLAZO DE ELEVACIÓN

Bitel elevará al TRASU el recurso generado en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación.

RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN

Será el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL, el encargado de resolver el caso.

Hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los reclamos por:

- Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios
- Tarjetas de pago. Traslado del servicio.
- Falta de entrega del recibo o copia, solicitada por el usuario.

Hasta veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los demás casos. Finalmente, es importante mencionar que cuando la complejidad lo amerite, el TRASU podrá disponer de veinte (20) días adicionales para atender el caso.

NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Existe la posibilidad de que los clientes autoricen la notificación por correo electrónico 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 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 correos enviados por BITEL.

EXPEDIENTE VIRTUAL:

Desde el 03 de mayo de 2016, en cumplimiento a lo establecido por el OSIPTEL, UD. 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.

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 en la sección "Información Abonado y Usuarios" seleccionando la opción "Expediente Virtual".