

RECURSO DE QUEJA

El usuario podrá presentar una queja ante la empresa operadora de manera electrónica (página web) o presencial en cumplimiento a lo establecido por la Resolución de Consejo Directivo del OSIPTEL N° 51-2018-CD/OSIPTEL vigente desde el día 07 de marzo del 2018, en los siguientes casos:

1. Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
2. Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30.
3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.
4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
5. Cuando corresponda elevar el recurso de apelación y éste no haya sido elevado.
6. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.
7. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

PLAZO DE ELEVACIÓN

Bitel elevará el recurso generado en un plazo no mayor de tres (3) 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 dentro del plazo de (13) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción. Excepcionalmente, el TRASU podrá ampliar el plazo para resolver dicha solicitud por (10) días hábiles adicionales.

NOTIFICACIONES

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 los 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".