



RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA

VÍAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS:

1. Telefónica, comunicándose a nuestras centrales de atención telefónica
2. Virtual, en la plataforma digital habilitada por BITEL en la página web.
3. Personalmente en nuestros Centros de Atención autorizados.
4. Por escrito

SUJETOS ACTIVOS DEL PROCEDIMIENTO:

1. Abonado (titular) del servicio.
2. Usuario del servicio.
3. Quien hubiere solicitado la activación o instalación del servicio.

ACREDITACIÓN DE ABONADO¹:

De acuerdo a lo establecido por Resolución de Gerencia General N° 00002-2021-GG-OSIPTEL, vigente desde el día 01.03.2021, cuando el objeto de los procedimientos (reclamo, apelación o queja) verse sobre un servicio de telefonía móvil, los abonados y usuarios deberán acreditar su condición; respondiendo correctamente las consultas indicadas para cada caso concreto y por cada canal.

Las consultas de acreditación de abonado y/o usuario aplicarán incluso en aquellos procedimientos iniciados vía el Libro de Reclamaciones. Por lo que, en estos casos, es posible que BITEL solicite el envío de la información omitida.

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 en la sección "Ayuda", opción "CAB'S (Tiendas BITEL)".

PLAZOS PARA LA RESOLUCIÓN

BITEL contará con los siguientes plazos para la emisión de las resoluciones de primera instancia de cada reclamo:

PLAZO	MATERIA
3 días hábiles	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.
15 días hábiles	Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT). Tarjetas de pago. Instalación o activación del servicio. Traslado del servicio.
20 días hábiles	Demás materias.

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 reclamantes podrán autorizar la notificación electrónica de los actos procesales en los procedimientos de reclamos que hubieren presentado. Para ello, deberán tener en cuenta las siguientes precisiones:

¹ Aplica exclusivamente para los servicios móviles que BITEL ofrece.

(i) Señalar una dirección de correo electrónico válida y mantenerla activa durante la tramitación del procedimiento administrativo. Además, deberá mantener activa la opción de respuesta automática de recepción o, en su defecto, un correo electrónico confirmando la recepción de la notificación.

(ii) Asegurarse que la capacidad del buzón permita la recepción de la notificación.

(ii) Revisar continuamente la cuenta de correo electrónico, incluyendo la bandeja de spam o el buzón de correo no deseado.

Es un deber del reclamante 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.

EXPEDIENTE VIRTUAL:

Desde el 03.05.2016 los Reclamantes podrán visualizar la información relacionada al expediente de su reclamo en formato digital. Siendo posible que conozcan 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 reclamantes podrán acceder al expediente cumpliendo lo indicado con el Art. 10 del Reglamento de Reclamos. Para su acceso podrá usar su DNI en calidad de usuario y contraseña. Luego del primer acceso, recomendamos cambiar la contraseña por motivos de seguridad.

Para acceder al expediente virtual se deberá visitar nuestra web www.bitel.com.pe y seleccionar la sección "Expediente Virtual".

COPIA DEL EXPEDIENTE

El reclamante podrá 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.