

## RECURSO DE QUEJA

El Reclamante podrá presentar una queja ante la empresa operadora en los canales habilitados, en cumplimiento a lo establecido por el Reglamento de Reclamos. Este procedimiento se podrá iniciar por los siguientes motivos:

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.

### VÍAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS:

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 ABONADO<sup>1</sup>:

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.

### 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 ELECTRÓNICAS:

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

- (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.

---

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

**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. Posteriormente, le recomendamos cambiar la contraseña por motivos de seguridad.

Para acceder al expediente virtual se deberá visitar nuestra web [www.bitel.com.pe](http://www.bitel.com.pe) y seleccionar la sección "Expediente Virtual".