

Anexo N° 2.2

FORMULARIO DE RECLAMO: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Datos del Usuario

Nombres del usuario							
Apellidos del usuario							
Tipo de documento de identidad		DNI	RUC	CE			
N° del documento de identidad							
Dirección							
Distrito		Provincia					
Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)							
N° de servicio público móvil (opcional)							

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante							
Apellidos del representante							
Tipo de documento de identidad		DNI	CE				
N° del documento de identidad							

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario.

Datos del Reclamo

Empresa							
Servicio		Telefonía Móvil: PREPAGO / POST PAGO					
N° o código del servicio o del contrato de abonado							
Monto reclamado							
Código o N° de reclamo							

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada:

Facturación: Adjuntar recibo(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:						
N° del recibo		Fecha emisión		Fecha de vencimiento		
	Cargo fijo					
	Minutos adicionales					
	Plan tarifario y límites de consumo					
	Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)					
	Llamadas de Larga Distancia Internacional (*)					
	Ofertas y promociones					
	Roaming					
	Asignación de minutos en servicios prepago					
	Otros					
Cobro del Servicio						
Instalación o activación del servicio						
Suspensión o corte del servicio						
Calidad o idoneidad en la prestación del servicio						
Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario						
Otros						

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*), de ser posible, indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

.....

.....

.....

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Firma

Fecha: _____

Anexo N° 2.1

FORMULARIO DE RECLAMO: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Datos del Usuario

Nombres del usuario							
Apellidos del usuario							
Tipo de documento de identidad	DNI	RUC	CE				
N° del documento de identidad							
Dirección							
Distrito		Provincia					
Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)							
N° de servicio público móvil (opcional)							

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante							
Apellidos del representante							
Tipo de documento de identidad	DNI	CE					
N° del documento de identidad							

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario.

Datos del Reclamo

Empresa	
Servicio	Telefonía Fija
N° o código del servicio o del contrato de abonado	
Monto reclamado	
Código o N° de reclamo	

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada:

Facturación: Adjuntar recibo(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:			
N° del recibo		Fecha emisión	Fecha de vencimiento
<input type="checkbox"/> Renta Mensual por falta de servicio			
<input type="checkbox"/> Renta Fraccionaria			
<input type="checkbox"/> Descuento indebido de minutos			
<input type="checkbox"/> Llamadas fijo – fijo local (*)			
<input type="checkbox"/> Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)			
<input type="checkbox"/> Llamadas de Larga Distancia Internacional (*)			
<input type="checkbox"/> Llamadas a telefonía móvil (*) Local / Nacional			
<input type="checkbox"/> Llamadas al 0808 y suscriptores (*)			
<input type="checkbox"/> Acceso a Internet			
<input type="checkbox"/> Migración			
<input type="checkbox"/> Ofertas y promociones			
<input type="checkbox"/> Reconexión			
<input type="checkbox"/> Servicios suplementarios o adicionales			
<input type="checkbox"/>	Marcación abreviada	<input type="checkbox"/>	Transferencia de llamadas
<input type="checkbox"/>	Línea directa	<input type="checkbox"/>	Comunicación tripartita
<input type="checkbox"/>	Identificador de llamadas	<input type="checkbox"/>	Llamada en espera
<input type="checkbox"/>	Desvío de llamadas	<input type="checkbox"/>	Facturación detallada
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Establecimiento de cabeza de número colectivo
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Otros (especificar)
<input type="checkbox"/> Otros			
<input type="checkbox"/> Cobro del Servicio			
<input type="checkbox"/> Instalación o activación del servicio			
<input type="checkbox"/> Traslado del servicio			
<input type="checkbox"/> Suspensión o corte del servicio			
<input type="checkbox"/> Calidad o idoneidad en la prestación del servicio			
<input type="checkbox"/> Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario			
<input type="checkbox"/> Otros			

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*), de ser posible, indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

.....

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

_____ Firma

Fecha: _____

Datos del Usuario

Nombres del usuario							
Apellidos del usuario							
Tipo de documento de identidad	DNI		RUC		CE		
N° del documento de identidad							
Dirección							
Distrito		Provincia					
N° de servicio público móvil (opcional)							
Autorización para ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)							

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante							
Apellidos del representante							
Tipo de documento de identidad	DNI		CE				
N° del documento de identidad							

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario.

Datos del Reclamo

Empresa							
Servicio							
N° o código del servicio o del contrato de abonado							
Monto reclamado							
Código o N° de reclamo							

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada:

Facturación:		Adjuntar recibo(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:					
N° del recibo		Fecha emisión		Fecha de vencimiento			
Cobro del Servicio							
Instalación o activación del servicio							
Traslado del servicio							
Suspensión o corte del servicio							
Calidad o idoneidad en la prestación del servicio: indicar en qué consiste el problema de calidad							
Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario							
Otros							

Precisar el motivo del reclamo. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

.....

.....

.....

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Firma

Fecha: _____

Datos del Usuario

Nombres del usuario							
Apellidos del usuario							
Tipo de documento de identidad	DNI	RUC	CE				
N° del documento de identidad							
Dirección							
Distrito		Provincia					
N° de servicio público móvil (opcional)							
Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)							

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante							
Apellidos del representante							
Tipo de documento de identidad	DNI	CE					
N° del documento de identidad							

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario o declaración jurada sobre su designación como representante.

Datos de la Queja

Empresa							
Servicio							
N° del servicio o del contrato de abonado							
Código o N° del reclamo							
Código de identificación de la "queja"							

Interpongo Queja por la trasgresión de las normas de procedimiento, cometida en mi reclamo.

Marcar con un aspa (X) la trasgresión que corresponda a su queja:

<input type="checkbox"/>	No permitir la presentación del reclamo/ recurso/ queja; o por la negativa a entregar el código o N° de identificación del reclamo, recurso o queja.
<input type="checkbox"/>	No contestación oportuna del reclamo/
<input type="checkbox"/>	Suspensión del servicio a pesar de tener reclamo en trámite
<input type="checkbox"/>	No elevar la apelación/ No elevar la queja
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	Otros defectos de tramitación u otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL (señalar en qué consisten)

Observaciones (Si desea puede manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente).

Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Firma

Fecha: _____