

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: _____