**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 el documento que acredite la representación

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 | | | | | | |

Firma

Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_