**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 devencimiento |  |
|  | 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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_