

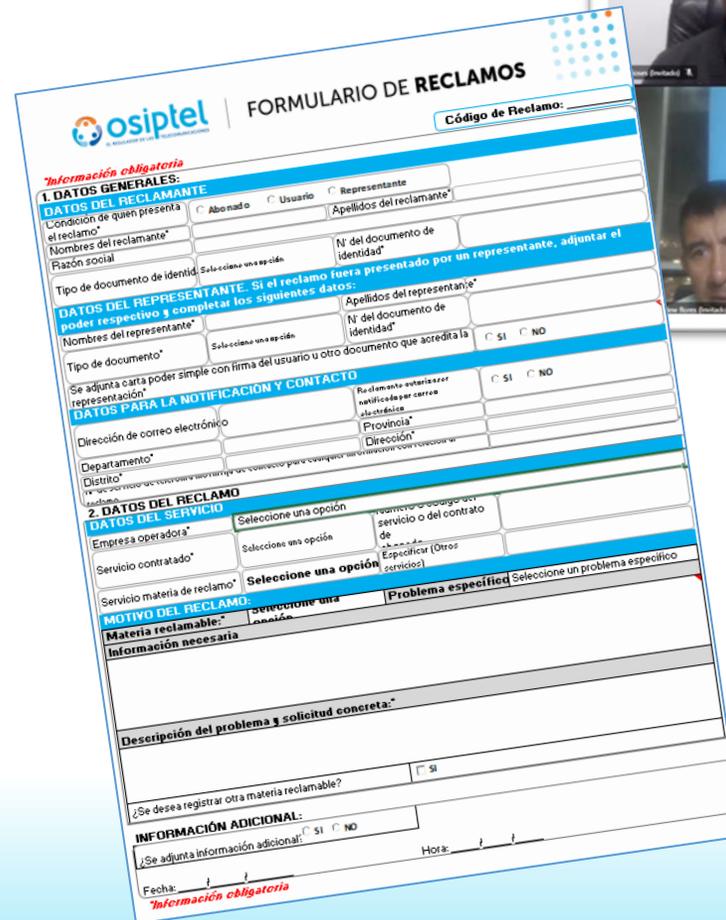
El ABC de los Reclamos en Telecomunicaciones - Módulo III "MATERIAS RECLAMABLES Y FORMULARIO DE RECLAMOS"

El martes 29 de agosto, se dictó el Módulo III del Curso Virtual "El ABC de los Reclamos de Usuarios", referido a las materias reclamables y al formulario de reclamos.

- ✓ Se presentaron a detalle cada una de las 11 materias reclamables que los usuarios deben de conocer, en caso su servicio presente algún problema, así como el formulario de reclamos.



1. Facturación y cobro.
2. Calidad e idoneidad en el servicio.
3. Incumplimiento de contrato.
4. Falta de servicio.
5. Instalación, activación o traslado del servicio.
6. Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio.
7. Recargas.
8. Contratación no solicitada.
9. Migración.
10. Portabilidad.
11. Otras materias reclamables.



osiptel | FORMULARIO DE RECLAMOS

Código de Reclamo: _____

***Información obligatoria**

1. DATOS GENERALES:

1. DATOS DEL RECLAMANTE

Condición de quien presenta el reclamo: Abonado Usuario Representante

Apellidos del reclamante: _____

Nombres del reclamante: _____

Razón social: _____

Tipo de documento de identidad: Seleccione una opción

N° del documento de identidad: _____

2. DATOS DEL REPRESENTANTE. Si el reclamo fuera presentado por un representante, adjuntar el poder respectivo y completar los siguientes datos:

Nombres del representante: _____

Apellidos del representante: _____

N° del documento de identidad: _____

Tipo de documento: Seleccione una opción

Se adjunta carta poder simple con firma del usuario u otro documento que acredite la representación: SI NO

DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y CONTACTO

Dirección de correo electrónico: _____

Provincia: _____

Departamento: _____

Dirección: _____

Dirección de correo electrónico: _____

Provincia: _____

Departamento: _____

Dirección: _____

DATOS DEL SERVICIO

Empresa operadora: Seleccione una opción

Servicio contratado: Seleccione una opción

Servicio materia de reclamo: Seleccione una opción

Problema específico: Seleccione un problema específico

MOTIVO DEL RECLAMO:

Materia reclamable: Seleccione una materia reclamable

Información necesaria

Descripción del problema y solicitud concreta: _____

¿Se desea registrar otra materia reclamable? SI

INFORMACIÓN ADICIONAL:

¿Se adjunta información adicional? SI NO

Fecha: ____/____/____ Hora: ____:____:____

***Información obligatoria**



Expositora: Milagros Heredia – Analista SU

Asociaciones que participaron:

1. Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC
2. Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO
3. Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC
4. Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ
5. Asociación Civil Más que Consumidores
6. Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados.
7. Asociación Defensora Interamericana de los Derechos - DINTERADE
8. Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP
9. Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario –JMCDPCU
10. Nouvelle Défense – NV Défense
11. Elegir Perú
12. Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuario Perú Se Integra – ASDECOPI
13. Asociación Vergara & Soto