FORMULARIO DE RECLAMO **CODIGO CASO**_____

Datos del usuario / empresa

Nombres del usuario / empresa _____
Apellidos del usuario _____
Tipo de Documento DNI ____ RUC____ CE____
Nro. Documento _____
Dirección _____
Distrito _____ Provincia _____

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

Nombres del representante _____
Apellidos del representante _____
Tipo de Documento DNI ____ RUC____ CE____
Nro. Documento _____
Adjuntar el documento que acredite la representación

Datos del Reclamo

Empresa América Móvil Perú S.A.C.
Servicio Telefonía Móvil Prepago / Postpago ____ Telefonía Fija ____
Nro. Teléfono / Código Cliente / Nro. Contrato de abonado _____
Monto reclamado (si aplica) _____

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada, según el tipo de servicio:

Telefonía Móvil

____Facturación: adjuntar recibo(s) o comprobante de pago objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones (en caso de más de un (1) recibo detallar en OBSERVACIONES).

Tipo de Comprobante	Fecha emisión	Fecha de Vcto.

___Cargo Fijo
___Minutos Adicionales
___Roaming
___Llamadas de LDN (*)
___Llamadas de LDI (*)
___Otros

____Cobro del Servicio
____Instalación o activación del servicio
____Suspensión o corte del servicio
____Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
____Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario
____Incumplimiento en efectuar las devoluciones ordenadas por OSIPTEL
____Traslado del servicio
____Cambio de número o locución por cambio de número
____Negativa a contratar (cliente y no cliente)
____Problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistema de tarjetas de pago
____Migración – Cambio de plan tarifario
____Desbloqueo o restricción de equipo
____Facturación detallada
____No estuviera de acuerdo con el bloqueo del equipo terminal efectuado por la empresa concesionaria del servicio.
____La empresa se negara a realizar el bloqueo solicitado.

Telefonía Fija

____Descuento indebido de minutos
____Llamadas fijo – fijo local (*)
____Llamadas de LDN (*)
____Llamadas de LDI (*)
____Llamadas a telefonía móvil (*) Local / Nacional
____Acceso a Internet
____Migración
____Ofertas y promociones
____Reconexión
____Servicios suplementarios o adicionales
____Otros _____

____Instalación o activación del servicio
____Traslado del servicio
____Suspensión o corte del servicio
____Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
____Problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistema de tarjetas de pago.
____Cambio de número o locución por cambio de número.
____ Incumplimiento por parte de la empresa operadora en efectuar las devoluciones ordenadas por OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados.
____No estuviera de acuerdo con el bloqueo del equipo terminal efectuado por la empresa concesionaria del servicio.
____La empresa se negara a realizar el bloqueo solicitado.
____La empresa se negara a contratar con el cliente el servicio de telefonía fija.
____La empresa se negara a aceptar la solicitud de locución por cambio de número telefónico o de empresa operadora o no cumpla con implementar la locución.

Observaciones

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.

Fecha:_____ Firma _____

Datos del receptor del reclamo

Nombre _____
Fecha _____
Firma _____
Pto. Recepción _____