

LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

Estimado Usuario:

SUMA MOVIL PERU S.A.C. (En adelante, "SUMA MOVIL") le informa que, a través del Libro de Reclamaciones, acorde a las disposiciones del Decreto Supremo N 011-2011-PCM y sus normas complementarias y modificatorias, usted podrá presentar únicamente insatisfacciones o disconformidades generadas con los productos y servicios de SUMA MOVIL, así como por la atención recibida de nuestros colaboradores. Para ello, por favor completa el formato que indicamos más abajo y envíalo al correo electrónico: reclamos.pe@sumamovil.com

Ejemplos de sus insatisfacciones o disconformidades podrían incluir, a manera de ejemplo, las siguientes:

- Inconvenientes con la facturación del servicio o equipo contratado.
- Cobro indebido del servicio, instalación o activación, traslado, suspensión o corte del servicio.
- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitado por el usuario.

Formato de Hoja de Reclamación de Libro de Reclamaciones

Libro de Reclamaciones				Hoja de Reclamación N [TBD]	
Fecha	dd	mm	aaaa		
Nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica / RUC del proveedor					
1. Identificación del Consumidor Reclamante					
Nombre					
Domicilio:					
DNI/CE			Teléfono/Email		
Padre o Madre (Menores de edad)					
2. Identificación del bien contratado					
Producto	<input type="checkbox"/>	Monto reclamado			
Servicio	<input type="checkbox"/>	Descripción			
3. Detalle de la Reclamación y Pedido del Consumidor					
Reclamo		Queja			
Detalle:					
Pedido:					

				Firma del Consumidor	
4. Observaciones y acciones adaptadas por el proveedor					
Fecha de comunicación de la respuesta	dd	mm	aa		
				Firma del proveedor	
Reclamo: Disconformidad relacionada a los productos o servicios			Queja: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		

*La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.