

FORMULARIO PARA PRESENTAR RECLAMACIONES ANTE SUTEL

INFORMACIÓN DEL RECLAMANTE EN CASO DE SER PERSONA FÍSICA

Primer apellido:

Segundo apellido:

Nombre:

Nacionalidad:

Número de identificación (cédula, pasaporte, DIMEX o TIM):

INFORMACIÓN DEL RECLAMANTE EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA (si es persona física no se completa)

Nombre o razón social:

Cédula jurídica:

Primer apellido:

Segundo apellido:

Nombre:

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Número telefónico de contacto:

MEDIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES

Correo electrónico (**preferible**):

Dirección física:

Fax:

COMPROBANTE DE HABER ACUDIDO AL OPERADOR

¿El operador/proveedor de servicios le brindó número de caso o código de seguimiento a su reclamación?

SI

NO

En caso afirmativo, indique el número de caso o código de seguimiento proporcionado:

Fecha en que recibió el citado comprobante o cuando acudió al operador:

¿El operador/proveedor de servicios brindó respuesta a su reclamación?

SI

NO

Fecha en la que operador le brindó respuesta:

La reclamación se debe a un hecho ocurrido:

una única vez

varias ocasiones de forma recurrente

Tenga presente que el artículo que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, establece que: "(...) **La acción para reclamar caduca en un plazo de dos meses**, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho". Esto es concordante con el numeral 17 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

DETALLE DEL SERVICIO Y EQUIPO DEL USUARIO

Número telefónico del servicio afectado, o número de contrato:

¿El servicio se encuentra registrado a su nombre? SI NO

Si el servicio no se encuentra a su nombre, deberá presentar una **autorización firmada** por el titular o dueño del servicio (no es necesario estar autenticada por abogado), mediante la cual se le faculte para representar sus intereses dentro del procedimiento, así como, una copia de la cédula de identidad de ambos, según lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

Únicamente para servicios móviles:

IMEI del teléfono celular (es un número de 15 dígitos que se obtiene marcando *#06#):

¿Adquirió el teléfono o terminal con el operador o proveedor del servicio? SI NO

OPERADOR O PROVEEDOR DENUNCIADO

Seleccione el nombre del operador o proveedor contra el que desea interponer su reclamo:

Si el nombre del operador no está en la lista anterior, por favor escríbalo en este espacio:

DIRECCIÓN DONDE SE PRESENTA EL PROBLEMA

Provincia:

Cantón:

Distrito:

Dirección exacta lo más detallada posible, con señas físicas, números de casa, calles y avenidas cuando aplique:

*Si está a su alcance puede incluir las coordenadas geográficas de herramientas como Google Maps:

SELECCIONE EL TIPO DE SERVICIO Y TIPO DE RECLAMO

TIPO DE SERVICIO

TIPO DE RECLAMO

Telefonía Fija Tradicional

Facturación

Información sobre ofertas, precios y planes

Telefonía IP

Calidad de servicio

Desconexión o suspensión del servicio

Telefonía Móvil

Instalación del servicio

Impugnación del servicio

Internet Fijo

Condiciones contractuales

Roaming internacional

Internet Móvil

Averías del servicio

Continuidad del servicio (bloqueo de señal o robo de cable)

Televisión por suscripción

Velocidad funcional

Portabilidad numérica

Otro. Especifique:

Mensajes de tarificación adicional (mensajes de contenido)

Homologación de terminal

Comunicaciones no solicitadas

Otro. Especifique:

DETALLES ADICIONALES DEL SERVICIO AFECTADO

Fecha de contratación del servicio:

Velocidad de Internet contratada (Mbps):

Volumen o cupo de datos de Internet móvil contratado con el servicio (GB):

Precio mensual del servicio (puede ser un monto aproximado):

Plazo de permanencia mínima (en caso de que aplique):

DESCRIPCIÓN DE SU RECLAMO

Descripción detallada del problema. Proporcione detalles claros y precisos de los hechos que motivan su reclamación con referencia aproximada de las fechas y la respuesta que el operador brindó a su queja formal. (Puede adjuntar o presentar toda la documentación y pruebas que considere relevantes).

Pretensión. Mencione de manera **clara y concisa** lo que pretende obtener al presentar este reclamo. Por ejemplo: corregir o resolver el problema, una compensación por los problemas con el servicio o cualquier otra pretensión que usted considere procedente.

En caso de solicitar daños y perjuicios debe estimarlos, explicar su origen, naturaleza y relación con la conducta del operador/proveedor denunciado, así como, aportar las pruebas que los acrediten.

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

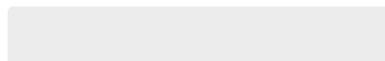
Asegúrese de aportar toda la documentación necesaria para tramitar su reclamo.
Utilice la siguiente lista de verificación:

1. Copia del documento de identidad vigente	SI	NO
2. Poder o personería jurídica que acredite la representación, en caso de que el titular del servicio afectado sea una persona jurídica	SI	NO
3. Comprobante de haber acudido al operador con, al menos 10 días naturales de antelación a este reclamo.	SI	NO
4. Reclamación debidamente firmada. No se admite la firma como una imagen.	SI	NO
5. Prueba que acredite los daños y perjuicios reclamados	SI	NO

*De conformidad con el artículo 293 de la Ley General de la Administración Pública el reclamante podrá aportar toda la documentación que considere pertinente para acreditar los hechos descritos.



Firma del reclamante
(manuscrita o digital*)



Fecha

**La firma debe ser firma digital certificada, o bien, se puede imprimir el formulario, firmar a mano, y luego escanearlo o fotografiarlo para remitirlo mediante correo electrónico.*

Con la firma de la reclamación, el usuario acepta que toda la prueba recopilada para la resolución del reclamo formará parte integral del expediente, que será accesible para todas las partes del proceso, sus representantes y abogados, terceros debidamente autorizados o autoridad legal competente en los términos del artículo 272 de la Ley General de Administración Pública y el artículo 17 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Asimismo, acepta recibir correos electrónicos de esta Superintendencia sobre el estado de su reclamación.

Por favor remita este formulario debidamente firmado de puño y letra o de forma digital correo electrónico gestiondocumental@sutel.go.cr o al fax 2215-6821 o preséntela en las oficinas de la SUTEL en Guachipelin de Escazú, Oficentro Multipark, Edificio Tapantí, piso #4. Para cualquier consulta adicional puede llamar a la línea gratuita 800-88-SUTEL (800-88-78835) o escribir al correo info@sutel.go.cr.