Formulario para la presentación de reclamaciones ante SUTEL

|  |
| --- |
| **INFORMACION DEL RECLAMANTE** |
| Primer apellido:  | Segundo apellido: | Nombre: |
| Nacionalidad: | Número de identificación (cédula, pasaporte, DIMEX o TIM): |
| **Si el servicio afectado pertenece a una empresa, debe proporcionar la siguiente información:** |
| Nombre o razón social: | Cédula jurídica: |
| Primer apellido (representante legal):  | Segundo apellido (representante legal): | Nombre (representante legal): |
| **Proporcione un número telefónico para contactarle: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Seleccione el medio deseado para recibir notificaciones:**[ ]  Correo electrónico (**preferible**): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [ ]  Dirección física: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [ ]  Fax: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **COMPROBACIÓN DE HABER ACUDIDO AL OPERADOR** |
| Código de seguimiento de la reclamación proporcionado por el operador/proveedor de servicios: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Fecha en la que recibió dicho código o número de comprobante: **Seleccione la fecha**¿El operador/proveedor de servicios brindó respuesta a su reclamación? [ ]  SI [ ]  NOLa reclamación se debe a un hecho ocurrido: [ ]  una única vez [ ]  varias ocasiones de forma recurrenteTenga 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.”* |
| **SERVICIO Y EQUIPO DEL USUARIO** |
| Número telefónico o del servicio afectado, o número de contrato: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_¿El servicio objeto del presente reclamo 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, 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 10 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final.***Únicamente para servicios móviles:**IMEI del teléfono (se obtiene marcando \*#06#): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_¿Adquirió el terminal con el Operador o Proveedor de Servicios? [ ]  SI [ ]  NO |
| **OPERADOR O PROVEEDOR DEL SERVICIO** |
| Seleccione el nombre del operador o proveedor contra el que desea interponer su reclamo:**Seleccione el operador**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 (favor utilizar señas reconocibles o también coordenadas geográficas en formato WGS84): |
| **Seleccione el tipo de servicio y tipo de reclamo:**

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE SERVICIO** | **TIPO DE RECLAMO** |
| [ ]  Telefonía Fija Tradicional | [ ]  Facturación |
| [ ]  Telefonía IP | [ ]  Calidad de servicio |
| [ ]  Telefonía Móvil | [ ]  Instalación o aprovisionamiento del servicio |
| [ ]  Internet Fijo | [ ]  Condiciones contractuales |
| [ ]  Internet Móvil | [ ]  Averías del servicio |
| [ ]  Televisión por suscripción | [ ]  Velocidad funcional o topes de consumo |
| [ ]  Otro. Especifique: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | [ ]  Mensajes de contenido o tarificación adicional |
|  | [ ]  Comunicaciones no solicitadas |
|  | [ ]  Posible Fraude  |
|  | [ ]  Otro. Especifique: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

 |
| **INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL SERVICIO** |
| **Indique toda la información posible sobre el servicio afectado**Fecha de contratación del servicio: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Velocidad contratada (solo para servicios de Internet): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Volumen de datos contratado con el servicio (solo para servicios de Internet): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Precio mensual del servicio (puede ser un monto aproximado): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Plazo de permanencia mínima (en caso de que aplique): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **DESCRIPCION DE SU RECLAMO** |
| **Descripción detallada del problema.** Proporcione un detalle claro y preciso de los hechos que motivan su reclamación y la respuesta que el operador brindó a su reclamo. (Puede utilizar el espacio disponible para redactar su reclamación, o puede presentar toda la documentación y pruebas que considere relevantes mediante un documento adjunto).\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Pretensión.** (Debe mencionar de manera **clara y concisa** su pretensión, es decir, plantear lo que usted desea que se le resuelva, corrija o compense en relación con las anomalías experimentadas en su servicio de Telecomunicaciones. Puede utilizar el espacio disponible o aportar un documento adjunto).\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **VERIFICACION DE REQUISITOS** |
| **Asegúrese de aportar toda la documentación y requisitos necesarios para tramitar su reclamo. Utilice la siguiente lista de verificación:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Reclamación con los motivos o fundamentos de hecho | [ ]  SI [ ]  NO |
| 2. Pretensión clara y concisa | [ ]  SI [ ]  NO |
| 3. Copia del documento de identidad (personería jurídica para casos empresariales) | [ ]  SI [ ]  NO |
| 4. Medio para recibir notificaciones | [ ]  SI [ ]  NO |
| 5. Reclamación debidamente firmada | [ ]  SI [ ]  NO |
| 6. Comprobante de haber acudido al operador con 10 días de antelación | [ ]  SI [ ]  NO |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Seleccione la fecha** |
| **Firma del Reclamante** | **Fecha de la reclamación** |

*Con la firma de la reclamación, el usuario acepta que toda la prueba recopilada para la resolución del reclamo formará parte integral del expediente, el cual será accesible para las partes, 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 10 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.*

*Por favor remita este formulario debidamente firmado a la dirección electrónica****gestiondocumental@sutel.go.cr****, al fax 2215-6821, o bien a las oficinas de la SUTEL en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, Edificio Tapantí, Piso #3. Para cualquier consulta adicional puede llamar a la* ***línea gratuita 800-88-SUTEL (800-88-78835)*** *o escribir al correo* ***info@sutel.go.cr****.*