



FORSUR-T-0015

REVISIÓN: 04

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Fecha de presentación de Reclamo:

Número de Reclamo:

1. Información del Reclamante:

Nombre y Apellido o Razón Social

Nombre del Rpte. Legal o Apoderado

N° de DNI o RUC

Domicilio Legal

Domicilio para Notificaciones

Teléfono de Contacto

Dirección Electrónica

2. Naturaleza del Reclamo

La facturación y el cobro de los servicios que ofrece TISUR derivados de la exportación de la infraestructura, en estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a TISUR.

La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda TISUR derivados de la explotación de la infraestructura.

Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de TISUR vinculados con los servicios proporcionados por la entidad, y que derivan de la explotación de la infraestructura.

Los reclamos de los usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.

Información incompleta, incorrecta y/o defectuosa que proporcione TISUR a los usuarios respecto de las tarifas o condiciones del servicio.

El acceso a la infraestructura, o que limitan el acceso individual a los servicios que brinda TISUR.

Otros

Firma del Reclamante

Nota: Este formulario debe ser presentado en conjunto con la información sustentatoria del reclamo en cumplimiento al Procedimiento de Reclamos de TISUR

6 - Razón de Cambios

7 - Encabezado

8 - Métodos de Control Medioambientales

9 - Métodos de Control de Seguridad y Salud Ocupacional

10 - Métodos Control Protección

11 - Documento Asociado

12 - Cambios Realizados

| Cambio | Fecha | Parrafo |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| Edición inicial del documento. | | N/A |
| MODificación de formato | 26/03/2009 | 1 |
| Actualización de acuerdo al Reglamento de Atención y solución de reclamos de usuarios de TISUR | 18/07/2012 | |
| Cambio de formato | 24/05/2013 | 5.Formato |
| modificación de forsur y revisión | 23/09/2016 | |

13 - Interesados

| Interesado | Area | Departamento |
|--------------------|------|--------------|
| Gerencia Comercial | | |

14 - Aprobaciones

| Aprobador | Fecha Aprobación | Revision |
|------------------------------------------|------------------|----------|
| KAREN JULISSA VALDIVIA MACHUCA | 14/05/2009 | 2 |
| KAREN JULISSA VALDIVIA MACHUCA | 24/05/2013 | 3 |
| MAURICIO ARMANDO NUÑEZ DEL PRADO EGUILUZ | 26/09/2016 | 4 |

15 - Peticiones de Cambio

16 - Historial de la Revisión

Gerente del Documento: MAURICIO ARMANDO NUÑEZ DEL PRADO EGUILUZ
 Encargado del Documento: MARIA DEL CARMEN DE RIVERA VEGA
 Fecha de Revisión: 23/09/2016
 Fecha de Implementación: 26/09/2016

17 - Intentos Impresión

Puntos de Norma Adicionales

| Norma | Punto |
|----------|-----------------------------------|
| ISO 9001 | 7.2.3 Comunicación con el cliente |

