

Que, la empresa Lan Perú S.A., con Carta GOP/INST/710/09/05, del 16 de setiembre de 2005, en el marco del Procedimiento N° 5 de la sección correspondiente a la Dirección General de Aeronáutica Civil (Evaluación de Personal), establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2002-MTC, solicita a la Dirección General de Aeronáutica Civil, efectuar los chequeos técnicos en simulador de vuelo del equipo Airbus 320, en el Centro de Entrenamiento CAE de la ciudad de Santiago, a su personal aeronáutico propuesto, durante el día 15 de octubre de 2005;

Que, conforme se desprende de los Recibos de Acotación N°s. 26678 y 26681, la solicitante ha cumplido con el pago del derecho de tramitación correspondiente al Procedimiento a que se refiere el considerando anterior, ante la Dirección de Tesorería del Ministerio de Transportes y Comunicaciones;

Que, en tal sentido, los costos del respectivo viaje de inspección, están íntegramente cubiertos por la empresa solicitante del servicio, incluyendo el pago de los viáticos y la Tarifa Única de Uso de Aeropuerto;

Que, la Dirección de Seguridad Aérea de la Dirección General de Aeronáutica Civil, ha emitido la Orden de Inspección N° 1848-2005-MTC/12.04-SDO designando al Inspector Oscar Gustavo Camino Freundt, para realizar los chequeos técnicos en simulador de vuelo del equipo Airbus 320, en el Centro de Entrenamiento CAE, al personal aeronáutico propuesto por la empresa Lan Perú S.A., en la ciudad de Santiago, República de Chile, durante los días 14 al 15 de octubre de 2005;

Que, por lo expuesto, resulta necesario autorizar el viaje del referido Inspector de la Dirección General de Aeronáutica Civil para que, en cumplimiento de las funciones que le asigna la Ley N° 27261 y su Reglamento, pueda realizar los chequeos técnicos a que se contrae la Orden de Inspección N° 1848-2005-MTC/12.04-SDO;

De conformidad con la Ley N° 27261, Ley N° 27619, el Decreto de Urgencia N° 015-2004 y el Decreto Supremo N° 047-2002-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Autorizar el viaje del señor Oscar Gustavo Camino Freundt, Inspector de la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a la ciudad de Santiago, República de Chile, durante los días 14 al 15 de octubre de 2005, para los fines a que se contrae la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- El gasto que demande el viaje autorizado precedentemente, ha sido íntegramente cubierto por la empresa Lan Perú S.A. a través de los Recibos de Acotación N°s. 26678 y 26681, abonados a la Dirección de Tesorería del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, incluyendo las asignaciones por concepto de viáticos y tarifa por uso de aeropuerto, de acuerdo al siguiente detalle:

Viáticos	US\$ 400.00
Tarifa por Uso de Aeropuerto	US\$ 28.24

Artículo 3°.- Conforme a lo dispuesto por el Artículo 10° del Decreto Supremo N° 047-2002-PCM, el Inspector mencionado en el Artículo 1° de la presente Resolución Ministerial, dentro de los quince (15) días calendario siguientes de efectuado el viaje, deberá presentar un informe al Despacho Ministerial, con copia a la Oficina General de Administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, describiendo las acciones realizadas y los resultados obtenidos durante el viaje autorizado.

Artículo 4°.- La presente Resolución Ministerial no dará derecho a exoneración o liberación de impuestos o derechos aduaneros, cualquiera fuera su clase o denominación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JOSÉ JAVIER ORTIZ RIVERA
Ministro de Transportes y Comunicaciones

17150

Aprueban "Directiva de Atención de Reclamaciones de Usuarios de los Servicios Postales"

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 691-2005-MTC/03

Lima, 5 de octubre de 2005

CONSIDERANDO:

Que, el Estado Peruano ha ratificado el Convenio suscrito con la Unión Postal Universal, con el objeto de desarrollar e incrementar las comunicaciones entre los pueblos a través de un eficaz funcionamiento de los servicios postales, y de contribuir al éxito de los elevados fines de colaboración internacional en el ámbito cultural, social y económico, así como el desarrollo del procedimiento de reclamación de acuerdo con el Convenio Postal suscrito con la Unión Postal Universal, en 1964, y sus posteriores modificatorias de los Protocolos de Tokio 1969, Lausana 1974, Hamburgo 1984, Washington 1989, Seúl 1994 y Beijing 1999;

Que, los servicios postales en el país se vienen brindando al público usuario en virtud de las concesiones otorgadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a los operadores público y privados, para lo cual se viene trabajando en el desarrollo de un marco normativo adecuado para estos servicios, en cumplimiento de las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 041-2002-MTC;

Que, considerando que a la fecha no existe una norma específica que regule el procedimiento de atención y solución de las reclamaciones originadas por solicitudes de indemnización por pérdidas, averías o expropiación de los despachos y envíos postales ante los concesionarios postales privados y teniendo en cuenta que la Dirección General de Servicios Postales, órgano de línea del Subsector Comunicaciones es la encargada de supervisar la correcta prestación de los servicios postales, garantizando el respeto de los derechos de los usuarios en todo el país, es necesario aprobar una directiva para tal efecto;

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 685, el Decreto Supremo N° 032-93-TCC, la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio aprobado por Decreto Supremo N° 041-2002-MTC;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar la "Directiva de Atención de Reclamaciones de Usuarios de los Servicios Postales", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JOSÉ JAVIER ORTIZ RIVERA
Ministro de Transportes y Comunicaciones

DIRECTIVA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES

GLOSARIO

Para los efectos de los procedimientos de reclamación, se entenderá por:

MINISTERIO: Ministerio de Transportes y Comunicaciones

DGSP: Dirección General de Servicios Postales.

CONCESIONARIO POSTAL: Persona natural o jurídica titular de concesión para operar el servicio postal en el ámbito, local, regional, nacional e internacional.

RECLAMACIÓN: Acción mediante el cual el usuario recurre ante el concesionario postal, con el fin de obtener

la atención y solución de alguna irregularidad en la prestación del servicio postal.

SERVICIO POSTAL: Aquel que comprende la admisión, transporte, y entrega de envíos postales, así como la prestación de otros servicios calificados como postales

USUARIO: Persona natural o jurídica que utiliza el servicio postal, entendiéndose como tal al remitente o destinatario del envío.

RECLAMANTE: Usuario que interpone una reclamación por considerarse afectado por la prestación irregular del servicio postal.

RECLAMADO: Concesionario postal sujeto de reclamación por la presunta prestación irregular del servicio.

PRINCIPIOS

- **Celeridad.**- Quienes participen en el procedimiento de reclamación deben proceder de modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable.

- **Simplicidad.**- Los trámites establecidos para la solución de la reclamación deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

- **Eficacia.**- Los sujetos del procedimiento deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez.

- **Transparencia.**- El concesionario postal ante quien se tramita la reclamación debe brindar las condiciones necesarias a los usuarios para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal o las que expresamente sean señaladas por Ley.

- **Conducta Procedimental.**- Todos los participantes del procedimiento deben realizar sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.

- **Gratuidad.**- El procedimiento de reclamación no debe generar costos al usuario.

- **Presunción de Veracidad.**- se presumen como verdaderas las declaraciones efectuadas por los usuarios en sus actuaciones en el procedimiento en que intervengan, salvo prueba en contrario.

Asimismo, son de aplicación los principios administrativos establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444.

OBJETIVO

Establecer los requisitos y el procedimiento de obligatorio cumplimiento que deberán adoptar los concesionarios postales en la atención y solución de las reclamaciones presentadas por los usuarios.

Establece el procedimiento al que se sujetará la DGSP como última instancia administrativa.

FINALIDAD

Garantizar a los usuarios del servicio público postal el trámite expeditivo para la atención y solución de sus reclamaciones.

ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todos los concesionarios del servicio público postal, sin que ello implique restricción o limitación para regirse por sus procedimientos internos mientras no se opongan a la presente Directiva.

TÍTULO I

RECLAMACIÓN

1.1.- DISPOSICIONES GENERALES

Podrá presentar la reclamación y los recursos administrativos respectivos, el usuario directamente o a través de su representante legal con poder general mediante carta poder simple en caso de persona natural. Asimismo, se requerirá poder especial formalizado mediante documento privado, con firma legalizada ante notario público para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y efectuar cobro de dinero proveniente de las devoluciones de ser el caso efectuadas por los concesionarios postales.

En caso de persona jurídica las facultades del representante legal se acreditarán con copia simple del Testimonio inscrito en los Registros Públicos.

En la tramitación del procedimiento de reclamación no es obligatoria la intervención de abogado ante el concesionario postal o la DGSP.

El plazo en el cual deberá interponerse la reclamación será dentro de los sesenta (60) días calendario, contados desde el día siguiente en que el usuario toma conocimiento de los hechos materia de la reclamación.

La DGSP establecerá una tabla de montos de compensaciones para los tipos de reclamaciones que resulte aplicable.

1.2 REQUISITOS DE LA RECLAMACIÓN

Las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios postales se realizarán a través de formatos que serán proporcionados en forma gratuita por los concesionarios postales directamente y a través de su página web. Asimismo, estarán en la página web del Ministerio. El uso de los formatos será opcional, no pudiendo negarse el concesionario postal a recibir la reclamación en caso de no utilizarlos.

La reclamación deberá contener los siguientes datos:

Persona natural:

- Nombres completos y número de documento de identidad.
- Nombre completo del apoderado.
- Copia del documento de identidad.

Persona jurídica:

- Denominación o razón social.
- Nombre completos del representante legal.
- Copia simple del documento de identidad del representante.
- Copia simple de la constancia de constitución y poderes inscritos en los Registros Públicos.
- Para ambos:
 - Señalar dirección domiciliaria para efectos de las notificaciones.
 - Precisar el tipo de reclamación.
 - Presentación de documentación sustentatoria o indicar su actuación en caso de estar en poder del concesionario postal.
 - Firma de la persona natural o representante legal.

1.3.- SUBSANACIÓN

En cualquier momento que el concesionario postal advierta que el escrito de reclamación no cumpliera con todos los requisitos exigidos en la presente Directiva, deberá notificar al usuario otorgándole un plazo no menor de tres (3) días hábiles para que subsane la omisión, la cual no suspenderá el plazo para la resolución de la reclamación o la aplicación del silencio administrativo.

En caso que la DGSP verifique que el recurso interpuesto no cumpliera con los requisitos exigidos en

la presente Directiva, notificará al usuario otorgándole un plazo no menor de (03) días hábiles para la subsanación, el cual suspenderá el plazo de resolución ante la segunda instancia.

Vencido el plazo sin que el usuario subsane la omisión, el concesionario postal o la DGSP en su caso, declarará inadmisibles el reclamo o el recurso, y dispondrá el archivo del expediente, no siendo necesaria la emisión de resolución alguna, siendo suficiente una comunicación dirigida al usuario.

1.4. - TIPOS DE RECLAMACIONES

1.4.1.- COBRO DEL SERVICIO

En caso que el usuario del servicio postal detecte que el concesionario postal le ha efectuado un cobro de tarifa del servicio que no corresponde al prestado, o se considere indebido, cualquiera sea el motivo. Posteriormente de haber sido admitido el envío postal y efectuarse el respectivo pago del servicio postal, el usuario puede efectuar su reclamación dentro del plazo señalado en el numeral 1.1.

1.4.2.- CALIDAD E IDONEIDAD

En el caso que el usuario del servicio postal detecte que el envío postal ha sufrido algún tipo de violación como el secreto de la correspondencia, dentro del proceso postal, desde su admisión hasta su entrega al destinatario final. Para que se efective este tipo de reclamación, el usuario deberá también sujetarse a lo dispuesto por el concesionario postal de no enviar objetos prohibidos y material peligroso; así como valores, metales preciosos, artículos de valor en general, en los envíos postales que no sean para dicho fin.

1.4.3.- ENTREGA DE ENVÍOS FUERA DE PLAZOS DETERMINADOS

Los plazos en que los concesionarios postales se comprometen a entregar las correspondencias deben estar estipulados en el contrato de envío, el mismo que de no cumplirse puede ser objeto de reclamación por parte del usuario.

1.4.4.- PÉRDIDAS, EXTRAVÍOS, DETERIORO Y EXPOLIACIÓN DE LOS ENVÍOS

De perderse, llegar expoliado o deteriorado algún tipo de envío postal, los usuarios del servicio podrán efectuar la reclamación correspondiente y exigir una compensación.

1.4.5.- OTROS

Otros hechos que den origen a algún tipo de reclamo que tenga relación con el tipo de envío, que no estén contemplados en los casos anteriores, son objeto de reclamación por parte de los usuarios del servicio postal.

1.5.- MEDIOS PROBATORIOS

Los medios probatorios serán de libre determinación, los concesionarios postales deberán hacer de conocimiento de los usuarios los tipos o modalidades de medios probatorios que determinen favorablemente a la solución de la reclamación.

Los medios probatorios deberán adjuntarse a la reclamación o en caso de estar en poder del concesionario postal, solicitar su actuación por éste.

1.6.- NOTIFICACIONES

El concesionario postal debe establecer un sistema ágil y eficiente de entrega de los documentos emitidos al domicilio del usuario. Los cargos de recepción se anexarán al respectivo expediente.

1.7.- IRRENUNCIABILIDAD DE LA COMPETENCIA

La competencia administrativa establecida en la presente Directiva es de carácter irrenunciable.

TÍTULO II

DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

PRIMERA INSTANCIA

2.1 COMPETENCIA DEL CONCESIONARIO POSTAL

El concesionario postal es competente para conocer y resolver las reclamaciones en primera instancia, así como los recursos de reconsideración.

El concesionario postal tiene un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, para resolver la reclamación.

En caso de declarar fundada la reclamación se procederá de la siguiente manera:

a. En el caso de cobros indebidos del servicio, el concesionario postal deberá proceder a la devolución del exceso cobrado al usuario, en efectivo, a través de un cheque, o como pago a cuenta, alternativa que será elegida por el usuario reclamante.

b. En el caso de problemas de calidad en el servicio, tales como entregas fuera de plazo, el concesionario postal deberá indemnizar al usuario de acuerdo al daño o perjuicio ocasionado.

c. En el caso de extravíos, el concesionario postal deberá indemnizar al usuario de conformidad con el valor de envío de la correspondencia.

d. En el caso de giros postales, el concesionario postal deberá devolver el íntegro del dinero a enviarse así como los intereses legales por el tiempo que permaneció el giro desde la presentación de la solicitud de envío del giro.

Los supuestos establecidos en el presente numeral deberán ser cumplidos por el concesionario postal en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles de notificada la resolución al usuario de tratarse de resolución de primera instancia o de notificada la resolución de segunda instancia o la resolución de la Queja al concesionario postal.

Las devoluciones o indemnizaciones que puedan realizar los concesionarios postales no los exime del inicio el procedimiento sancionador por la infracción Incurrida; por parte de la Dirección General de Servicios Postales, en cumplimiento de la normativa postal vigente.

2.2.- FUNCIONES DEL CONCESIONARIO POSTAL

Constituyen funciones del concesionario postal dentro del proceso de reclamación:

- Admitir sin excepción las reclamaciones que interpongan los usuarios del servicio postal, para cuyo efecto, formarán un expediente por cada reclamación, asignándole un número y código.

- Llevar un registro de las reclamaciones presentadas, recursos de Reconsideración, Apelación y Queja.

- Evaluar y agotar la actuación de los medios probatorios a fin de esclarecer y mejor resolver la reclamación presentada.

- Emitir resolución motivada que resuelve la reclamación o el recurso de reconsideración dentro del plazo previsto en la presente Directiva.

- Elevar el recurso de Apelación o la Queja dentro del plazo de dos (2) días hábiles a la DGSP, acompañando el expediente respectivo.

2.3.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

El usuario podrá interponer recurso de reconsideración ante el concesionario postal, contra lo resuelto por éste, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución que resuelve el reclamo. El mismo deberá sustentarse en nueva prueba.

El recurso de reconsideración deberá ser resuelto en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de su interposición.

2.4.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Si el concesionario postal no se hubiera pronunciado sobre la reclamación dentro del plazo establecido en esta Directiva, el usuario deberá considerar fundada en aplicación del silencio administrativo positivo, en cuyo caso, el concesionario postal está obligado a proceder de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.

El usuario contará con un plazo de sesenta (60) días calendario, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamación, para recurrir en Queja ante la DGSP, en caso el concesionario postal no hubiese cumplido con los supuestos establecidos en el numeral 2.1.

SEGUNDA INSTANCIA**2.5.- LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS POSTALES**

La DGSP es competente para atender y resolver los reclamos presentados por los usuarios contra el concesionario en vía de apelación y como última instancia administrativa.

2.6.- FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS POSTALES

Constituyen funciones de la DGSP dentro del proceso de reclamación:

- Conocer y resolver el recurso de apelación interpuesto contra la resolución emitida por el concesionario postal en primera instancia o la que resuelve el recurso de reconsideración.
- Evaluar y agotar la actuación de los medios probatorios a fin de esclarecer y mejor resolver el recurso de apelación.
- Emitir la resolución que resuelve el recurso de apelación dentro del plazo previsto en la presente Directiva.
- Motivar las resoluciones mediante las cuales se resuelven los recursos de apelación y las Quejas.

2.7.- RECURSO DE APELACIÓN

El usuario podrá interponer recurso de apelación contra lo resuelto por el concesionario postal dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución que resuelve la reclamación o el recurso de reconsideración. Dicho recurso será interpuesto ante el concesionario postal quien deberá elevar a la DGSP en un plazo no mayor de dos (2) días de ingresado el recurso, acompañando copia del expediente respectivo.

El recurso de apelación deberá ser resuelto en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de haber sido interpuesto. De resultar favorable la resolución al usuario, el concesionario postal deberá cumplir con lo establecido en el numeral 2.1 de la presente Directiva.

Con la expedición de la resolución motivada emitida por la DGSP sobre el recurso de apelación interpuesto por el usuario del servicio postal, queda agotada la vía administrativa.

2.8.- SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO

En segunda instancia opera el silencio administrativo negativo, el usuario podrá considerar denegado su recurso de apelación, transcurrido el plazo para que la administración resuelva a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes, o esperar el pronunciamiento expreso del Ministerio a través de la DGSP.

TÍTULO III**QUEJA****3.1.- PROCEDENCIA**

La Queja procede ante los defectos de tramitación que supongan paralización o infracción de los plazos

establecidos, ante cualquier trasgresión normativa que se produzca durante el procedimiento, para que el concesionario postal cumpla con las reglas que garantizan el debido procedimiento, y por la negativa del concesionario a aplicar el silencio administrativo positivo.

La Queja deberá ser presentada ante el concesionario postal quien tendrá un plazo de dos (2) días hábiles para elevarlo a la DGSP acompañando copia del expediente de reclamación y descargos del concesionario postal.

3.2.- TRAMITACIÓN DE LA QUEJA

La DGSP resolverá la Queja dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de presentado por el concesionario postal el expediente en Trámite Documentario del Ministerio.

En cualquier estado del procedimiento de reclamación, incluyendo la etapa de ejecución, el usuario podrá recurrir en Queja. La interposición de la Queja no suspende la tramitación del expediente principal.

Si la Queja es declarada fundada, ésta será anotada en Registro Nacional de Concesionarios del Servicio Postal como antecedente para la evaluación de la renovación de su concesión postal, al margen del proceso de reclamación del usuario.

La Queja deberá contener el nombre del usuario, el número de su documento de identificación, el domicilio donde deben enviarse las notificaciones, los argumentos que fundamentan la Queja y de ser posible los medios probatorios que la sustentan o indicar su actuación en caso de ser estar en poder del concesionario postal.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera.- El concesionario postal deberá exhibir en un lugar visible el procedimiento contenido en la presente Directiva en todas sus oficinas de atención al público, así como facilitar gratuitamente, cartillas de orientación sobre la presente Directiva y los formatos respectivos para presentar las reclamaciones, recursos administrativos o Queja.

Segunda.- Forman parte de la presente Directiva los formatos de Reclamación, Reconsideración, Apelación y Queja.

Tercera.- En aquellos aspectos no contenidos en la presente Directiva se regirán por el reglamento de servicios y concesiones postales aprobado por el Decreto Supremo Nº 032-93-TCC, Ley que faculta al Ministerio a ejercer la potestad sancionadora en el ámbito de los servicios postales - Ley Nº 27987 - y su reglamento aprobado por Decreto Supremo Nº 046-2003-MTC, y demás disposiciones conexas.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Primera.- La presente Directiva entrará en vigencia en un plazo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de su publicación.

Segunda.- La empresa SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A. - SERPOST S.A., a efectos del cumplimiento de los convenios postales internacionales suscritos por el Estado Peruano, presentará ante la Dirección General de Servicios Postales su Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamaciones para su aprobación, por lo menos una vez cada cuatro (4) años, dentro del plazo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de aprobadas las Actas del Congreso de la Unión Postal Universal por el Estado Peruano mediante Decreto Supremo. Dicho documento de procedimientos internos también será de obligatorio cumplimiento por los demás concesionarios de los servicios postales, mientras no se oponga a la presente Directiva.

Tercera.- El monto de las indemnizaciones a que se refiere la presente Directiva serán aprobadas por la Dirección General de Servicios Postales, previo estudio económico financiero aprobado por Resolución Directoral que será expedida en un plazo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de la publicación de la presente Directiva.

RECLAMACIÓN

I IDENTIFICACIÓN DEL RECURRENTE

Nombres

Apellidos

Documento de Identidad (DNI/RUC/LM/D)

Número

Apoderado o Representante Legal

Domicilio

Jr./Calle/Av.

Distrito

Provincia

Departamento

E-mail

Teléfono

Celular

Fecha del suceso :

Día

Mes

Año

Concesionario Postal

II ASUNTO O MATERIA DE LA ATENCIÓN O SERVICIOS QUE SOLICITO AL
CONCESIONARIO POSTAL

Motivo de Reclamación :

Marque con (X)

Otro de Servicio

()

Calidad o Cantidad

()

Entrega de Envío fuera de plazos determinados

()

Pérdida, Extravío, Retardo y Explotación del Envío

()

Otros (Indique)

()

Descripción de los Hechos :

(puede anexarse hoja independiente)

Medios Probatorios :

(puede anexarse hoja independiente)

Firma

Firma

Dato

Fecha

Calle de

Recorrido

Firma

* Adjuntar copia

** Adjuntar poder inscrito de ser necesario

RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

I IDENTIFICACIÓN DEL RECURRENTE

Nombres

Apellidos

Documento de identidad (DNI/PUC/LMDI)*

Número

Apoderado o Representante Legal **

Domicilio

Jr./Calle/Av. :

Distrito

Provincia

Departamento

E-mail

Teléfono

Celular

Fecha del suceso :

Día

Mes

Año

Concesionario Postal

II ASUNTO O MATERIA DE LA ATENCIÓN O SERVICIOS QUE SOLICITO AL
CONCESIONARIO POSTAL

Motivo de Reconsideración :

Marque con (X)

Cobro de Servicio

()

Calidad e Idoneidad

()

Entrega de Envíos fuera de plazos determinados

()

Pérdida, Extravío, Deterioro y Expoliación del Envío

()

Otros (indique)

()

Descripción de los Hechos :

(puede anexarse hoja independiente)

Medios Probatorios :

(puede anexarse hoja independiente)

Huella

Digital

Lugar

Fecha

Sello de

Recepción

Firma

*Adjuntar copia

** Adjuntar poder inscrito de ser necesario

RECURSO DE APELACIÓN

I IDENTIFICACIÓN DEL RECURRENTE			
Nombres			
Apellidos			
Documento de Identidad (DNI/RUC/LM/DI)		Número	
ApoDERADO o Representante Legal**			
Domicilio		Jr/Calle/Av. c/	
Distrito		Provincia	
Departamento		Departamento	
E-mail		Teléfono	
		Celular	
Fecha del suceso :			
Día		Mes	
Año		Año	
Concesionario Postal			
II ASUNTO O MATERIA DE LA ATENCIÓN O SERVICIOS QUE SOLICITO AL CONCESIONARIO POSTAL			
Motivo de Apelación :			Marque con (X)
Cobro de Servicio			()
Calidad e idoneidad			()
Entrega de Envíos fuera de plazos determinados			()
Pérdida, Extravío, Deterioro y Explotación del Envío			()
Otras (indique):			()
Descripción de los Hechos :		(puede anexarse hoja independiente)	
Medios Probatorios :		(puede anexarse hoja independiente)	
Firma		Lugar	
Firma		Fecha	
		Sello de	
		Reimpresión	
Firma			

* Adjuntar copia

** Adjuntar poder inscrito de ser necesario

QUEJA

I IDENTIFICACIÓN DEL RECURRENTE

Nombres

Apellidos

Documento de Identidad (DNI/RUC/LM/DI)*

Número

Apoderado o Representante Legal **

Domicilio

Jr./Calle/Av. :

Distrito

Provincia

Departamento

E-mail

Teléfono

Celular

Fecha del suceso :

Día

Mes

Año

Concesionario Postal

II ASUNTO O MATERIA DE LA ATENCIÓN O SERVICIOS QUE SOLICITO AL CONCESIONARIO POSTAL

Motivo de Queja :

Marque con (X)

Cobro de Servicio

()

Calidad e Idoneidad

()

Entrega de Envíos fuera de plazos determinados

()

Pérdida, Extravío, Deterioro y Expoliación del Envío

()

Otros (indique)

()

Descripción de los Hechos :

(puede anexarse hoja independiente)

Medios Probatorios :

(puede anexarse hoja independiente)

Huella

Lugar

Digital

Fecha

Sello de

Recepción

Firma

* Adjuntar copia

** Adjuntar poder inscrito de ser necesario