

Este formato es de uso interno y exclusivo de Movistar. Se debe llenar en original y copia para el cliente, sólo debe ser diligenciado ante un **funcionario de la compañía en una oficina de movistar** y se **hará efectivo luego de realizar las verificaciones pertinentes. NO** tiene validez sin el sticker de radicación y fecha de radicación en el Centro de Experiencia (CE). Se deberá entregar copia firmada y sellada al reclamante una vez este diligenciado el original. **NOTA: El formato debe ser diligenciado por el cliente (puño y letra del Reclamante y todos los campos deben estar diligenciados). Debe presentar Original y Fotocopia ampliada al 150% de la Cédula de Ciudadanía.**

I. ESPACIO RESERVADO PARA COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP
SELECCIONE EL MOTIVO DEL RECLAMO:

1. El cliente no reconoce uno(s) servicio(s) activo(s) a su nombre.
2. El cliente no ha autorizado la Renovación ó Reposición de su(s) equipo(s).
3. El cliente solicita la reactivación de su(s) servicio(s) suspendido(s) o cancelado(s) por verificación de datos.
4. El cliente solicita la reactivación de su(s) servicio(s) suspendido(s) o cancelado(s) por verificación de datos, pero tiene a su nombre otro(s) servicio(s) que no solicitó.

Servicios RECONOCIDOS por el cliente		
Código de Cliente y/ o Cuenta	Número teléfono (Celular o Fijo)	Fecha Alta

** Servicios NO RECONOCIDOS por el cliente		
Código de Cliente y/ o Cuenta	Número teléfono (Celular o Fijo)	Fecha Alta

**Señor usuario, le informamos que teniendo en cuenta la reclamación en la que manifiesta haber sido víctima de suplantación de identidad, en la cual contrataron un servicio que usted no reconoce, la compañía ingresará su número de cédula al sistema de verificación de clientes (SVC) con el fin de evitar que se presenten nuevamente contrataciones de forma irregular, tenga en cuenta que, si usted desea realizar contrataciones de servicios en venta o posventa, debe acercarse a uno de nuestros Centros de Experiencia con el fin de validar su identidad y proceder con la contratación de los servicios que usted requiera.

II. ESPACIO RESERVADO PARA EL RECLAMANTE
1. DATOS DEMOGRAFICOS

APELLIDOS		NOMBRE (S)	
CEDULA ó NIT		LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION	
DIRECCION COMPLETA DE RESIDENCIA		CIUDAD - DEPARTAMENTO DE RESIDENCIA	
INDICATIVO	TELEFONO FIJO	CELULAR(ES) DE CONTACTO	

2. ACTIVIDAD ECONOMICA

OCUPACION ó CARGO ACTUAL		EMPRESA DONDE TRABAJA	
DIRECCION COMERCIAL COMPLETA		CIUDAD - DEPARTAMENTO	
INDICATIVO	TELEFONO FIJO	CELULAR(ES) DE CONTACTO	

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN :

- Copia de la cédula
- Carta aclaratoria
- Copia de denuncia

Huella Dactilar Índice Derecho

N. CC

Firma y documento del Reclamante (Sello si lo hay)

 Autoriza a movistar a consultarlo en Data Credito/Cifin SI NO

Autorizo a MOVISTAR , para que la respuesta al formato pueda ser enviada a la siguiente dirección:

CORREO ELECTRONICO, es decir, que la respuesta sea enviada a la siguiente cuenta de correo electronico:

 MENSAJERIA EXPRESA, es decir, una vez la respuesta sea recibida en la siguiente dirección: Ciudad:

Autorizo a Telefónica (Av. Suba No.114 A-55 de Bogotá, tel. 091 7050000) para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, mis datos personales de orden demográfico, económico, biométricos, de servicios, comercial y de localización; para la prevención y control de fraudes en Colombia o en el exterior. Los datos serán tratados de conformidad con las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales que se encuentran a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web www.movistar.co El titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el titular no está obligado a autorizar su tratamiento, estos serán usados para verificación de identidad.