

I. Reclamos: Comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones indicadas en los contratos.

II. Quejas: son comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en la cual expresan su disconformidad, malestar o descontento relacionada con la atención recibida.

III. Canales de atención de reclamos:

3.1. Para la recepción: Tenemos: 1) Oficina de Atención al Público; y 2) Página Web (www.alternativa.com.pe)

3.2. Para la respuesta: Tenemos: 1) Oficina de Atención al Público; y 2) Envío a dirección domiciliaria; 3) Correo electrónico

III. Plazo de atención: Hasta 15 días hábiles contados desde el día siguiente hábil de la recepción del reclamo.

IV. Requisitos: Para la presentación de los reclamos se debe consignar los siguientes datos:

- Nombre completo
- N° de Documento de identidad
- Domicilio
- Número de teléfono de contacto
- Correo electrónico

De ser necesario se requerirá documentación o información complementaria la cual deberá ser presentada en el plazo de 2 días hábiles, de no presentar el reclamo será declarado improcedente.

