

Nº de hoja_____

HOJA DE RECLAMACIONES

Los datos de este recuadro serán cumplimentados por la entidad antes de su entrega al reclamante.

NOMBRE DEL CENTRO O SERVICIO:		
Nº REGISTRAL C/S*:	TIPOLOGIA DEL CENTRO/SERVICIO:	
Dirección*:	Localidad*:	Código postal*:
Correo electrónico*:	telf.*:	
Nombre de la entidad*:		
N.I.F*:		
Dirección:	localidad:	Código postal:

Datos para rellenar por el reclamante.

Fecha de la reclamación: _____, a _____ de _____ de 20____

Nombre y apellidos de usuario*:	
Nombre y apellidos del reclamante*:	
DNI*:	Relación del reclamante con el usuario*:
Dirección*:	Localidad*:
Correo electrónico:	Teléfono*:
Motivo de la reclamación* (indique expresamente la fecha y hora en la que ocurrieron los hechos que se exponen):	
Solicita*:	
Documentos aportados:	
Alegaciones del reclamado:	
Firma del reclamante:	Firma y sello del reclamado:

INSTRUCCIONES E INFORMACIÓN AL DORSO

ANEXO.- INSTRUCCIONES E INFORMACIÓN ADICIONAL

I Todos los datos marcados con (*) son obligatorios.

II El artículo 29.3 del Reglamento de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 1/2010 de 14 de enero, establece que “Las personas físicas o jurídicas que estén obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia, no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección al consumidor, se registrarán por la misma sin perjuicio de la aplicación de las normas recogidas en el presente capítulo, en aquellos aspectos de información y protección al consumidor no contemplados en aquellas disposiciones.”

III Conforme lo anterior, el artículo 1.4 del Anexo IB de la Orden 612/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales establece que:

“Pondrán a disposición de los interesados unas hojas normalizadas de reclamaciones y establecerán un sistema de recogida de sugerencias. Las hojas de reclamaciones estarán numeradas y contendrán como mínimo los datos relativos a la identificación del Servicio o Centro, del reclamante, fecha de reclamación y espacio suficiente para detallar el objeto de la misma. Se extenderán por duplicado ejemplar, que deberá ser firmado tanto por el interesado que la formula como por el representante del Servicio o Centro al que se dirige. Este último guardará el original, conservándolo a disposición de los servicios de inspección correspondientes, quedando la copia en poder del reclamante.”

IV La presente hoja de reclamación numerada correlativamente contiene los datos mínimos establecidos en la precitada Orden 612/1990.

V La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

VI El centro dispone de protocolo de actuación en quejas y reclamaciones, en base al cual el plazo de contestación a su queja es de _____.

VII Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero _____, cuya finalidad es_. Los datos serán tratados con su consentimiento informado en los términos establecidos en la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, pudiendo ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del fichero _____.