**FORMULARIO SUGERIDO PARA RECLAMOS**

A quien corresponda:
Tengo el agrado de dirigirme a usted en mi carácter de titular del servicio prestado por la empresa………………………bajo el número de cliente…………………….. y/o cuenta…………………… a fin de solicitarle vuestra intervención por el siguiente problema (descripcion del problema, cuándo empezó, nº de reclamo,etc.)
………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………
Firma:…………… Aclaración………………….. DNI:…………….
Domicilio:…………………………………………… C.P……………
Telefono de línea Nº:……………………
Telefono de referencia Nº:……………………

# GUIA DE TRAMITES

## PASO 1 reclamo ante la empresa

Por escrito para entregar en mesa de entrada de la empresa por la que reclama

Verifique que contenga:

• Fecha de redacción de la nota.
• Descripción del producto o servicio.
• Fecha y lugar donde fue adquirido el producto o contratado y/o realizado el servicio.
• Costo de la compra o trabajo.
• Expresar claramente el problema: FALTA DE SERVICIO, las fallas, defectos, incumplimientos y la actitud tomada por el consumidor ante ellas.
• Expresar lo que se pretende para la resolución del problema. Ej.: RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO, reparación, reemplazo del producto, reembolso del dinero, reducción del precio, entrega en el plazo establecido, etc.
• LLEVE LA NOTA ADJUNTANDO LA DOCUMENTACION Y HAGA UNA COPIA DE LA MISMA, PARA SER ENTREGADA EN MESA DE ENTRADA DE LA EMPRESA O ENTIDAD CORRESPONDIENTE.
• SOLICITE QUE ACEPTEN SU RECLAMO Y QUÉDESE CON LA COPIA DE LA NOTA “TIMBRADA”, ES DECIR, CON SELLO O FIRMA Y FECHA DE ENTREGA (aunque el sello diga “no implica conformidad”, o firme en disconformidad).

**IMPORTANTE**

1. Entregar siempre fotocopias, NUNCA desprenderse de los documentos originales: facturas, recibos, contratos, certificados, garantías.

2. Tener en cuenta que, la copia de la nota, tenga la FECHA DE RECIBIDO ya que, la respuesta del trámite administrativo, tiene un plazo para la resolución del problema de 15 días hábiles (sin contar los días sábados, domingos ni feriados).

3. En caso de que la empresa:
– no le resuelva el problema,
– no le conteste formalmente el reclamo
– o no le reciba la nota. Contactar con nuestra asociación

Contactar con nuestra Asociación para REDACTAR NOTA AL ENTE CORRESPONDIENTE O EFECTUAR RECLAMO ANTE LA SUBSECRETARIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR: (0800-666-1518)

## Paso 2 / reclamo ante el ente regulador

PARA RECLAMAR ANTE LOS ENTES REGULADORES DEBERÁ:
• REDACTAR NOTA EXPLICANDO EL PROBLEMA Y SU PRETENSIÓN.

Antes de realizar presentación formal de su problema ante cualquier Ente Regulador, tiene que dejar constancia formal de reclamo administrativo ante la empresa por la cual reclama.

**Exija su Número de reclamo en la empresa, ya que esa es la única constancia que usted tiene para ir al Ente Nacional.**

Datos que no pueden faltar en la descripción del problema para realizar un reclamo ante el ente regulador:

* Descripción del producto o servicio.
* Fecha y lugar donde fue adquirido el producto o contratado y/o realizado el servicio.
* Costo de la compra o trabajo.
* Expresar claramente el problema: falta de servicio, las fallas, defectos, incumplimientos y la actitud tomada por el consumidor ante ellas.
* Expresar lo que se pretende para la resolución del problema. Ej.: restablecimiento del servicio, reparación, reemplazo del producto, reembolso del dinero, reducción del precio, entrega en el plazo establecido, etc.

• DOS FOTOCOPIAS DEL DNI DEL TITULAR, HOJA 1 y 2 (Si tiene cambio de domicilio, de la hoja del cambio también).

• DOS FOTOCOPIAS DE LA ÚLTIMA CONSTANCIA DE PAGO (TICKET O FACTURA).

• SI RECLAMA POR FACTURACIÓN, COPIA DE TODAS LAS FACTURAS A RECLAMAR.

• SI RECLAMA POR CONTRATO DE ADHESIÓN TRAER COPIA DEL CONTRATO (PLAN DE AHORRO, CELULARES, PRÉSTAMOS, ETC.)

• NÚMEROS Y/O FECHAS DE RECLAMOS PREVIOS ANTE LA EMPRESA EN CUESTIÓN Y COPIA DE LA RESPUESTA, EN CASO DE QUE LA HUBIERE.

Ejemplo de procedimiento para reclamar ante ENACOM
1. Copia de DNI del titular del servicio (hoja 1 y 2; si tiene cambio de domicilio también).

2. Copia de la última factura paga y de todas las facturas a reclamar (todas las hojas completas, todas las carillas).

3. Nº de reclamos efectuados ante la empresa y las notas presentadas a la misma.

4. Breve nota que contenga la descripción del problema, cuándo empezó, nº de reclamo, etc.

5. A la semana llamar a ENACOM (o al ente donde se realizó el reclamo), pedir número de expediente y fecha probable de respuesta.
Llamar cada 5 / 10 días a la CNC para que el expediente este activo.

## Listado de Entes Nacionales Reguladores (teniendo en cuenta el Servicio por el cual reclama):

-CNC (Comisión Nacional de Comunicaciones):
Telefónica S. A.
Telefonía Móvil (Personal, Movistar, Claro, Nextel)

-ENRE ( Ente Nacional Regulador de la Electricidad):
Edenor
Edesur
DIRECCIÓN: SUIPACHA Nº 615 / 616 C1008AAN – CABA
APARTADO GRATUITO Nº 505 – CORREO ARGENTINO
TELEFONO: 0800 333 3000
HORARIOS DE ATENCION: 9 A 18 HS.

-ERAS (Ente Regulador del Agua y saneamiento)
AYSA

-ENARGAS (Ente Nacional Regulador del Gas)
Gas Natural Fenosa
DIRECCIÓN SEDE CENTRAL: SUIPACHA 636 – CABA
Por Carta: APARTADO ESPECIAL Nº 600; (C1000WAF) – CORREO CENTRAL
Sede Central; Código Postal C1008AAN – CABA
TELEFONO: 0800 333 4444 / 4325 – 2500
HORARIOS DE ATENCION: 9 A 18 HS.

### -ENACOM por problemas con Telefonía Móvil, Telefonía fija, Correo y comunicaciones audiovisuales.

Dirección: Perú 103 (C1067AAC)
Teléfono: 0800 333 3344 (TIC y postales) 0800 345 0285(Servicios Audiovisuales)
Correo: contacto@enacom.gob.ar

Contactar con nuestra Asociación para REDACTAR NOTA AL ENTE CORRESPONDIENTE O EFECTUAR RECLAMO ANTE LA SUBSECRETARIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR: (0800-666-1518)