

SERVICIOS DE TELEFONIA, INTERNET, TV POR CABLE O SATELITAL

GUIA PARA RECLAMAR ANTE EL ENACOM



WALTER MARTELLO

DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO DE LA PROV. DE BS. AS.

¿COMO RECLAMAR?

EL PRINCIPAL MEDIO PARA VEHICULIZAR LOS RECLAMOS, ES LA WEB OFICIAL DE TRAMITES A DISTANCIA (TAD)



¿QUIÉNES PODEMOS RECLAMAR?

EL USUARIO AUTORIZADO ES EL O LA TITULAR DEL SERVICIO, QUIEN FIGURE CON EL SERVICIO A SU NOMBRE. TAMBIÉN PUEDEN RECLAMAR APODERADOS/AS Y/O PERSONAS AUTORIZADAS POR EL O LA TITULAR DEL SERVICIO.



¿QUÉ TIPO DE RECLAMOS SE PUEDEN HACER?

TODO TIPO DE INCONVENIENTES CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. YA SEA PROBLEMAS TÉCNICOS, DE FACTURACIÓN O ADMINISTRATIVOS.



¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS QUE TENGO QUE CUMPLIR PARA HACER UN RECLAMO?

1

SER EL/LA TITULAR DEL SERVICIO, APODERADO/A O AUTORIZADO/A POR EL/LA TITULAR

2

HABER EFECTUADO PREVIAMENTE UN RECLAMO ANTE EL PRESTADOR DEL SERVICIO.

3

CONTAR CON NÚMERO DE RECLAMO

ESTO ES MUY IMPORTANTE. CADA VEZ QUE EFECTUAMOS UN RECLAMO ANTE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DEBEMOS SOLICITAR NÚMERO DE RECLAMO. ES CONDICIÓN NECESARIA E INELUDIBLE PARA PODER RECLAMAR ANTE ENACOM.

PLAZOS PARA SOLUCIONAR CONTROVERSIAS

Está determinado por el artículo 49 del “Reglamento de Clientes de Servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”

- a) Reclamos por deficiencias e interrupción del servicio: 3 días hábiles.
- b) Reclamos por facturación: 5 días hábiles.
- c) Otros reclamos: 10 días hábiles.

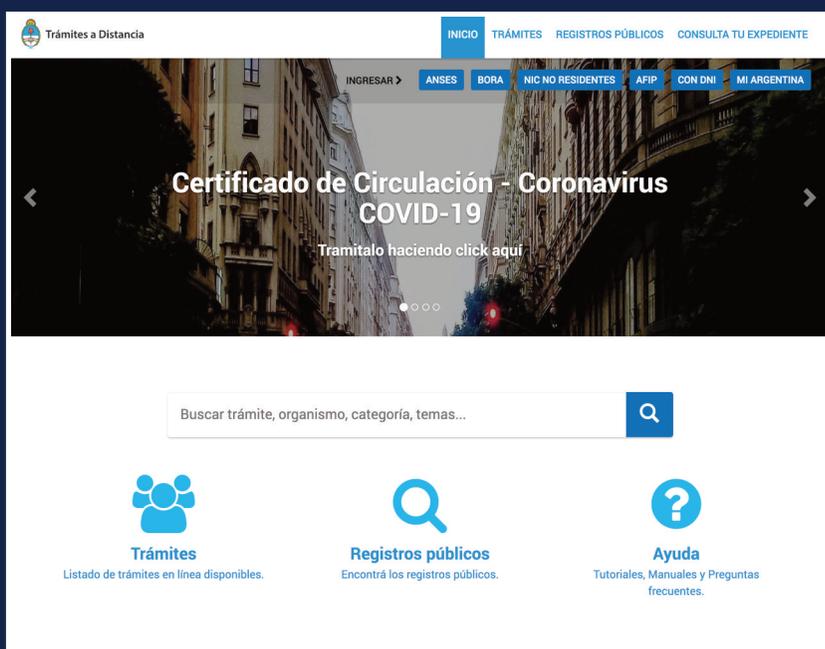
Vencidos los plazos mencionados, si no se solucionó el problema o la respuesta es insatisfactoria, con el número de reclamo se habilita el pase para continuar el trámite ante la ENACOM: Organismo nacional que regula y controla a las empresas prestadoras de servicio de telecomunicaciones y postales (encomiendas).

PASOS A SEGUIR EN LA ENACOM

1

CREAR UN USUARIO EN EL SISTEMA DE TRÁMITES A DISTANCIA (TAD) A TRAVÉS DEL SIGUIENTE LINK

<https://tramitesadistancia.gob.ar/tramitesadistancia/inicio-publico>



3

DEBEREMOS COMPLETAR UNA SERIE DE CAMPOS CON DATOS PERSONALES: NOMBRE DEL O LA TITULAR DEL SERVICIO, NÚMERO DE DNI, 11 DÍGITOS DEL NÚMERO DE TRÁMITE DE DNI (SE PUEDEN VISUALIZAR EN LA PARTE INFERIOR CENTRAL DE LA TARJETA, VER IMAGEN) ETC.



2

CLIQUEAR EN INICIO DE TRAMITE CON DNI



4

UNA VEZ CREADO EL USUARIO, DEBEMOS INICIAR EL RECLAMO ANTE LA ENACOM. LA PRIMERA PANTALLA QUE APARECE ES LA SIGUIENTE:



5

EN EL CAMPO BUSCAR CENTRAL DEBEREMOS ESCRIBIR LO SIGUIENTE RESPETANDO MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS:

“Reclamos por Servicios de Comunicaciones”
LUEGO CLIQUEAR SOBRE “INICIAR TRAMITE”.

PASOS A SEGUIR EN LA ENACOM

6

LUEGO DEBEREMOS COMPLETAR UNA SERIE DE FORMULARIOS Y, ENTRE OTROS DATOS, NOS SOLICITARÁN NUESTRO CUIL, EL NÚMERO DE CLIENTE CONSIGNADO EN LA FACTURA DEL SERVICIO Y EL NÚMERO DE FACTURA.

Trámites a Distancia INICIAR TRÁMITE MIS TRÁMITES NOTIFICACIONES CONSULTA

Reclamos por Servicios de Comunicaciones

Usuario Intervenido del Trámite

CUIL/CUIL/COI

Nombre y Apellido

Nº DE CLIENTE, POR LO GENERAL, LO PODEMOS ENCONTRAR EN EL EXTREMO SUPERIOR DERECHO DE LA FACTURA

Telefonica Moviles Argentina S.A.
Inscrita en el RPE n° 12.94, número 12.454, Libro 116, Tomo "A" de Soc. Anónimas.
Defensa 1421 CABA - Av. Independencia 108 PB CABA
IVA RESPONSABLE INSCRIPTO

Factura: 2460-30602176
Fecha de emisión: 21/04/2021
C.U.I.T.: 30-67861435-7
Ingresos Brutos Conv Mult: 9011784254
Inicio de Actividades: 02/06/2015

Total a Pagar: \$1.035,10
Vencimiento: 04/05/2021

CLIENTE TELEFONIA
Cliente N°: 451938
Código de pago electrónico Link/ Baneor: 0420534309170
IVA - Cons. Final - Documento Nacional Identidad: 27408506
Próximo Vencimiento Estimado: 03/06/2021

Saldo Anterior	Pagos	Créditos	Otros Comprobantes	Cobro por Cuenta y Orden de Terceros	Cargos del Periodo	Total a Pagar
\$1.023,37	\$1.023,37	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$1.035,10	\$1.035,10

7

UNO DE LOS PASOS QUE SUELE GENERAR INCONVENIENTES ES SELECCIONAR LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS A LA QUE LE FORMULAMOS EL RECLAMO. EN EL CAMPO BUSCAR DEBEMOS ESCRIBIR EL NOMBRE DE LA COMPAÑÍA. EN LA PARTE INFERIOR SE DESPLEGARÁ UN FORMULARIO CON TODOS LOS NOMBRES DISPONIBLES Y DEBEREMOS SELECCIONAR LA OPCIÓN TAL COMO FIGURA EN LA FACTURA. EN EL EJEMPLO ADJUNTADO LO PODEMOS VER EN EL EXTREMO SUPERIOR IZQUIERDO.

Datos del Trámite

Confirme que usted está por realizar un trámite de tipo

PRESTADOR

Seleccione la empresa prestadora del servicio

Número de cliente

Número de reclamo

Buscar

Código

TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.

Formulario de reclamos por s...

Factura

8

ES IMPORTANTE TENER FOTO O ESCANEADO DE LA FACTURA QUE DEBEREMOS ANEXAR EN LOS FORMULARIOS. DEBEMOS ASEGURARNOS QUE LA MISMA SEA CLARA Y LEGIBLE, Y QUE FIGURE EL NOMBRE DEL TITULAR. TAMAÑO MÁXIMO DE 20MB. EXTENSIONES PERMITIDAS: PDF, DOC, DOCX, XLSX, JPG, JPEG, PNG, BMP, GIF, TIFF, TIF, HTML, DWF.

9

UNA VEZ COMPLETADOS LOS FORMULARIOS, EL SISTEMA NOS OTORGARÁ UN NÚMERO DE EXPEDIENTE CON EL CUAL SE PODRÁ INDIVIDUALIZAR EL CASO Y EFECTUAR SU SEGUIMIENTO.

10

EL SISTEMA PREVÉ QUE CUANDO ENACOM EFECTÚE ALGUNA RESPUESTA ANTE NUESTRO RECLAMO RECIBIREMOS UN CORREO ELECTRÓNICO DONDE NOS INFORMARÁ QUE POSEEMOS UNA NOTIFICACIÓN EN EL SISTEMA TAD.

11

PODEMOS ACCEDER A COPIA DE LA NOTIFICACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA TAD INGRESANDO A LA SECCIÓN DE NOTIFICACIONES. A SU VEZ PODEMOS REALIZAR UN SEGUIMIENTO DE LAS ACTUACIONES QUE REALICE EL ENACOM EN SU CASO TAMBIÉN A TRAVÉS DEL SISTEMA TAD INGRESANDO A LA SECCIÓN MIS TRÁMITES EN DONDE PODEMOS TOMAR VISTA DE LOS MOVIMIENTOS DE SU EXPEDIENTE.



WALTER MARTELLO

DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO DE LA PROV. DE BS. AS.