**Reclamos por diferencias en el servicio telefónico y/o internet**

Dentro de las funciones del Ente Nacional de Comunicaciones –Enacom-, se encuentra el control de las comunicaciones telefónicas –celulares o fijas- y el acceso a internet, por ende el ente recepciona los reclamos de los usuarios vinculados con deficiencias en el servicio y actúa ante las empresas telefónicas.

*Los Usuarios no tienen necesidad de aportar pruebas del incumplimiento en el servicio que denuncian, son las empresas prestatarias las que están obligadas por Ley a responder ante Enacom, demostrando su inocencia o asumiendo su responsabilidad.*

Es necesario aclarar que el Enacom interviene en todo lo relacionado con la prestación y calidad de servicio o problemas de facturación del mismo, **no interviene en problemas ocasionados por los equipos electrónicos, ni con los postes o el tendido de cables de telefonía o videocable**, salvo que el servicio se vea afectado total o parcialmente.

Para que Enacom intervenga sólo es necesaria la denuncia del Usuario, quien debe presentar nota dirigida al “Delegado Provincial de Enacom – Gustavo Parodi”, con el detalle de la falla, avería o deficiencia en la prestación del servicio y una fotocopia de la factura, preferentemente de la última. En caso de titular ausente y siempre que el reclamo se trate de una falla o avería (**no en reclamos por facturación**), el usuario de la línea puede presentarse como tal, firmando la nota y acompañándola con fotocopia de su DNI.

Este reclamo se tramita personalmente en las oficinas de la Delegación Chaco de Enacom, en Av. Sarmiento 146 de Resistencia (lun. a vie. de 08:30 a 14:30), o bien mediante el Apartado Especial Gratuito 114 (3500) del Correo Argentino.

**Tramitación de reclamos en Municipios o Concejalías**

También es posible iniciar el trámite mediante algún organismo provincial o municipal que recepcione el reclamo, para después dar intervención al Enacom. Para ello se adjuntan unos modelos de formulario de reclamo que están siendo utilizados.

Como parte de su vínculo con la comunidad, los Municipios –incluso las concejalías- pueden asesorar y gestionar los reclamos para luego hacerlos llegar a la Delegación de Enacom. Incluso pueden diseñar el formulario que crean conveniente, sólo se necesita colocar un sello en la nota de reclamo con la leyenda **“Atento al estado de AUTOS dese intervención a ENACOM con carácter de URGENTE”.**

Una vez recibido el reclamo, Enacom realiza la gestión ante la empresa prestataria del servicio y le envía una carta al Usuario informándolo que ha tomado intervención en el caso, manteniéndolo al tanto de las decisiones que se adopten. Además del restablecimiento del servicio, Enacom exigirá a las prestatarias la bonificación del período que el Usuario estuvo sin el mismo.

**Procedimiento del Reclamo**

1. Recibir el reclamo, asegurándose que no falte ningún dato ni copia necesarios. La nota debe ser por triplicado para colocarle el sello de recibido del Municipio o Concejalía, dando al Usuario copia de la misma.
2. La nota con el sello que da intervención al Enacom –por duplicado- y las fotocopias del DNI y la factura se remite a la Delegación Chaco. Esto puede hacerse semanalmente o según la frecuencia que se decida aplicar.
3. En la Delegación se ingresa al sistema, se envía el reclamo a la empresa –la que tiene 20 días hábiles para responder-. Posteriormente se remitirá un informe al Usuario notificándolo del estado de su trámite y de las decisiones que se adopten.

**Puntos a tener en cuenta a la hora de asesorar**

1. Enacom entiende en las características del servicio o en la falta de prestación y es el **único organismo facultado para intervenir ante las telefonías.** No incluye el funcionamiento de equipos, los que serían atribuciones de Defensa al Consumidor.
2. La falta de prestación del servicio **no habilita al Usuario a dejar de pagar** su factura. La intervención de Enacom permitirá que se le reconozca el período sin servicio pero debe pagar sus compromisos.
3. En caso de no contar con factura porque la empresa no cumple con su envío, el Usuario deberá informarlo en la nota que presente. También deben informar un número telefónico de contacto, distinto del que se reclama, por si el Organismo necesita comunicarse con el Usuario.
4. **La ubicación de postes en la vía pública es de incumbencia municipal.** Enacom interviene sólo si el servicio se ve afectado.
5. Sólo el titular puede hacer el reclamo, salvo que se trate de averías o interrupción de servicio, en cuyo caso el Usuario del servicio podrá presentarse con nota firmada por él y copia de su DNI, además de la factura del servicio. En el caso de empresas o asociaciones se debe ser socio autorizado o contar con poder del Directorio
6. Es **fundamental establecer la fecha aproximada del comienzo del problema** porque a partir de ella se reclamará cualquier resarcimiento en favor del Usuario.
7. A partir de las 72 hs. De producida la falla o detectado el malfuncionamiento –y habiendo hecho los reclamos a la empresa-, el Usuario podrá realizar el reclamo ante Enacom. Es importante **no dejar pasar el tiempo ni buscar alternativas** no previstas en la Ley.
8. Si opta por algún organismo de Defensa al Consumidor, deberá esperar que éste se expida antes de presentar su denuncia ante Enacom. Iniciar simultáneamente un reclamo en Enacom u otro organismo provincial o municipal hará caer el trámite.
9. Es importante que el usuario especifique su deseo de “restitución del servicio”, “bonificación del período sin servicios”, “abstención de intimación de pago”, “baja del servicio”, etc., para que el reclamo ante la empresa no se preste a interpretación o confusión. **No se deben plantear opciones, como “me restituyen el servicio o lo dan de baja”.**