

Servicios Telefónicos

La Comisión Nacional de Comunicaciones es un Organismo Nacional que controla a las prestadoras del servicio telefónico.

Las denuncias por facturación y trámites relacionados con problemas del servicio podrán realizarlo los titulares, sus apoderados o quienes acrediten tener derecho al uso del inmueble donde se encuentra instalada la línea telefónica.

Requisitos:

Haber realizado en primer lugar el reclamo ante la empresa. Se puede presentar una denuncia ante la CNC hasta: a) 30 días hábiles después de la respuesta de la empresa (en caso que hubiere), o b) 45 días hábiles después de presentado el reclamo ante la empresa y no haber recibido respuesta alguna.

Documentación necesaria:

- Acreditación de identidad: Titular del servicio: Documento de identidad; Apoderados: Poder ante escribano público o carta poder con firma certificada por entidad bancaria o policial; Acreditación de uso de inmueble: fotocopia del contrato de locación o de comodato del inmueble y fotocopia del documento de identidad.
- Documentación de la irregularidad: Fotocopia de la factura completa y copia de las facturaciones cuestionadas. Si el reclamo es por llamadas no reconocidas, deberá adjuntar el detalle de las llamadas, anotando las que no reconoce (Esto acelera el trámite considerablemente). y/u otra documentación que crea de interés.
- Acreditación de reclamo ante la empresa: a) En caso de haber realizado el reclamo personalmente en la oficina comercial de la empresa prestadora del servicio telefónico, adjuntar fotocopia del reclamo con el sello correspondiente. b) En caso de haber realizado el reclamo telefónicamente, incluir el número de reclamo realizado ante la empresa, con fecha del mismo. Indique ante qué servicio gestionó su reclamo (Ej: "112", "114")
- Fotocopia de cualquier respuesta y documentación que le haya enviado la empresa.

Cómo presentar una denuncia ante la CNC

Personalmente: en Perú 598, Lun. a vier. de 8.30 a 16 hs (Ciudad de Buenos Aires) o en las Delegaciones,

E-mail: Enviando un correo electrónico a cauingresso@cnc.gov.ar adjuntando el formulario de reclamo completo (disponible en www.cnc.gov.ar)

Correo: Apartado postal gratuito 114 (Correo Central -C1000WAB) o a la dirección precitada. Como alternativa a la atención personalizada, la CNC dispone de Centro de Consultas telefónicas (Call Center) que atiende las consultas y asesora a los usuarios en temas relacionados con los Servicios Telefónicos mediante una llamada gratuita al 0800-333-3344 de lunes a viernes de 8 a 18 hs.

Cómo se realiza el seguimiento de un reclamo:



padec.org.ar

En todos los casos le entregarán un número de denuncia.

Después de ingresar, la denuncia es remitida a la empresa prestadora para que ésta haga su descargo. El Centro de Atención al Usuario gestionará el caso hasta llegar a un resultado final que puede ser favorable al denunciante o a la empresa.

Si se comprueba que la prestadora ha incurrido en el incumplimiento de alguno de los puntos del Reglamento o de alguna norma aplicable, el reclamo se convierte en expediente y recibe un nuevo número.

El cliente puede hacer también un seguimiento personal de su reclamo. Para ello debe enviar un mensaje de correo electrónico que adjunte el formulario de tramitación a la dirección cautramitacion@cnc.gov.ar o comunicarse al 0800-333-3344