

|                                     |
|-------------------------------------|
| <b>NÚMERO DE RECLAMO / CONSULTA</b> |
|                                     |

|              |  |  |
|--------------|--|--|
| <b>FECHA</b> |  |  |
|              |  |  |

**DATOS DEL RECLAMANTE**

|                  |                            |   |   |
|------------------|----------------------------|---|---|
| <b>TIPO (T3)</b> | <b>NÚMERO DE DOCUMENTO</b> |   |   |
|                  |                            | - | - |

|   |
|---|
| <b>APELLIDO/S Y NOMBRE/S O RAZÓN SOCIAL</b> |
|   |

**DOMICILIO**

|   |               |             |                   |
|---|---------------|-------------|-------------------|
| <b>CALLE / RUTA / Km. / PARAJE / CIRCUNSCRIPCIÓN / Etc.</b> | <b>NÚMERO</b> | <b>PISO</b> | <b>OF. / DTO.</b> |
|   |               |             |                   |

|               |                  |
|---------------|------------------|
| <b>C.P.A.</b> | <b>PROVINCIA</b> |
|               |                  |

|                  |
|------------------|
| <b>LOCALIDAD</b> |
|                  |

|                                    |                              |
|------------------------------------|------------------------------|
| <b>TELÉFONO FIJO DE REFERENCIA</b> | <b>CELULAR DE REFERENCIA</b> |
| 0                                  | 0 15                         |

Ej: 0 11 4347 9580      Ej: 0 11 15 50000000

|               |
|---------------|
| <b>E-MAIL</b> |
|               |

**DATOS DEL USUARIO DEL SERVICIO POSTAL**

 ES DESTINATARIO DEL ENVÍO POSTAL 

 ES REMITENTE DEL ENVÍO POSTAL 
**DATOS DEL DESTINATARIO**

|                              |
|------------------------------|
| <b>APELLIDO/S Y NOMBRE/S</b> |
|                              |

|                  |
|------------------|
| <b>DIRECCIÓN</b> |
|                  |

**DATOS DEL REMITENTE**

|                              |
|------------------------------|
| <b>APELLIDO/S Y NOMBRE/S</b> |
|                              |

|                  |
|------------------|
| <b>DIRECCIÓN</b> |
|                  |

 .....  
 FIRMA Y ACLARACIÓN

**DATOS DEL PRESTADOR**CORREO OFICIAL PRESTADOR POSTAL OTROS 

DENOMINACIÓN DEL PRESTADOR POSTAL

¿REALIZÓ RECLAMO ANTE EL PRESTADOR? SÍ  NO ¿RECIBIÓ RESPUESTA DEL PRESTADOR? SÍ  NO 

NÚMERO DE RECLAMO OTORGADO

FECHA DE RECLAMO

FECHA DE RESPUESTA

**DATOS DEL SERVICIO O PRODUCTO POSTAL**

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO POSTAL MOTIVO DEL RECLAMO

TIPO

NÚMERO IDENTIFICATORIO

ENVÍO NACIONAL 

EMPRESA (ENVÍO NACIONAL)

ENVÍO INTERNACIONAL 

EMPRESA (ENVÍO INTERNACIONAL)

**MOTIVO/S DEL RECLAMO / CONSULTA**FALTA DE ENTREGA AVERÍA TOTAL EXPOLIACIÓN DEMORA EN LA ENTREGA AVERÍA PARCIAL SUSTRACCIÓN TOTAL DEL CONTENIDO SUSTRACCIÓN PARCIAL DEL CONTENIDO MALA ATENCIÓN DEL PRESTADOR OTROS 

INDICAR SUCURSAL Y HORARIO (MALA ATENCIÓN DEL PRESTADOR)

ESPECIFICAR OTROS

.....  
FIRMA Y ACLARACIÓN

**OTROS MOTIVOS DE CONSULTA**

CÓMO REALIZAR UN RECLAMO ANTE ENACOM

FALTA DE ATENCIÓN EN LAS DELEGACIONES

RECLAMOS PRESENTADOS EN ENACOM

TRÁMITES EN OTRAS DEPENDENCIAS DE ENACOM

ADJUNTOS NO TRAMITADOS

QUEJAS DE USUARIOS

RECLAMOS O CONSULTAS EN EL CAU

OTROS MOTIVOS

**OBSERVACIONES**

**DETALLE DE LA DOCUMENTACIÓN ACOMPAÑADA (OBLIGATORIA)**

- NOTA DEL RECLAMANTE A ENACOM.
- COPIA DNI (1ra y 2da HOJA).
- PODER QUE ACREDITE LA PERSONERÍA (EN CASO DE NO SER EL TITULAR DEL RECLAMO).
- COPIA DEL TICKET DE IMPOSICIÓN DEL ENVÍO MOTIVO DEL RECLAMO (EN CASO DE PIEZAS DE CONTROL).
- COPIA DEL TICKET DE COMPRA O FACTURA DONDE FIGURE EL MONTO ABONADO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO.

**OBSERVACIONES**

**DETALLE DE LA DOCUMENTACIÓN ACOMPAÑADA (OPCIONAL)**

- COPIA DEL RECLAMO ESCRITO REALIZADO ANTE EL PRESTADOR.
- COPIA DE LA NOTA DEL PRESTADOR Y/O RESPUESTA .

**OBSERVACIONES**

|  |
|--|
|  |
|--|

.....  
FIRMA Y ACLARACIÓN

## **INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR EL FORMULARIO**

**FECHA:** Debe marcar la fecha de entrega del presente formulario.

### **DATOS DEL RECLAMANTE**

**RECLAMANTE:** Persona que se presenta a formular el reclamo. Puede ser usuario del envío o estar autorizado por el mismo para realizar el presente trámite.

**TIPO Y NRO. DE DOCUMENTO:** Indique su tipo de documento y el número correspondiente.

**APELLIDO/S Y NOMBRE/S O RAZÓN SOCIAL:** Indique el apellido y nombre (persona física). En caso de ser una persona jurídica indique nombre de fantasía o nombre de la empresa o firma comercial, si la misma contrató el servicio.

**DOMICILIO:** Indique el domicilio.

**TELÉFONO FIJO DE REFERENCIA / CELULAR DE REFERENCIA:** Indique algún número de teléfono o celular donde lo podamos contactar.

**E-MAIL:** Indique si posee dirección de correo electrónico.

### **DATOS DEL USUARIO DEL SERVICIO POSTAL**

**USUARIO:** Son las personas involucradas en el servicio (remitente y destinatario).

Marque con un tilde si usted es remitente o destinatario.

**DATOS DEL DESTINATARIO:** Datos completos del destinatario (nombre, apellido, dirección).

**DATOS DEL REMITENTE:** Datos completos del remitente (nombre, apellido, dirección).

### **DATOS DEL PRESTADOR**

Marque con un tilde lo que corresponda.

**OTROS:** En caso de no ser una prestadora postal.

**DENOMINACIÓN DEL PRESTADOR POSTAL:** Nombre de la empresa.

### **DATOS DEL SERVICIO O PRODUCTO POSTAL**

**TIPO:**

**PIEZA POSTAL NACIONAL SIMPLE:** Carta simple.

**PIEZA POSTAL INTERNACIONAL ENTRANTE SIMPLE:** Carta simple.

**PIEZA POSTAL INTERNACIONAL ENTRANTE DE REGISTRO:** Indique número identificador.

**PIEZA POSTAL INTERNACIONAL SALIENTE DE REGISTRO:** Indique número identificador.

**PIEZA POSTAL INTERNACIONAL SALIENTE SIMPLE:** Carta simple.

**PIEZA POSTAL INTERNACIONAL SALIENTE DE REGISTRO:** Indique número identificador.

**PIEZA POSTAL INTERNACIONAL SALIENTE SIMPLE:** Carta simple.

**Nº IDENTIFICATORIO:** En el caso de piezas de control.

## **MOTIVO/S DEL RECLAMO / CONSULTA**

Marque con un tilde lo que corresponda.

**FALTA DE ENTREGA:** Si la pieza postal no fue entregada.

**AVERÍA TOTAL:** Si la pieza postal o su contenido se encuentra totalmente dañada.

**EXPOLIACIÓN:** Si la pieza postal posee muestras de haber sido violada o si tiene roturas.

**DEMORA EN LA ENTREGA:** Si la pieza postal no llegó en termino.

**AVERÍA PARCIAL:** Si la pieza postal o su contenido se encuentra parcialmente dañada.

**SUSTRACCIÓN TOTAL DEL CONTENIDO DE LA PIEZA:** Si el contenido de la pieza ha llegado vacío a destino.

**SUSTRACCIÓN PARCIAL DEL CONTENIDO DE LA PIEZA:** Si el contenido de la pieza ha llegado parcialmente a destino.

**MALA ATENCIÓN DEL PRESTADOR:** Indique sucursal y horario.

**OTROS:**

**FALTA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL BÁSICO UNIVERSAL POR PARTE DEL CONCESIONARIO DEL CORREO OFICIAL:** Se trata de los siguientes servicios: (I) la carta simple de hasta 20 gramos, (II) telegrama de hasta 20 palabras y (III) el giro postal de hasta \$ 1.000. Indique el servicio y la zona del país en que no se estaría prestando.

**AUMENTO DE LAS TARIFAS DEL SERVICIO POSTAL BÁSICO UNIVERSAL:** Indique que servicio.

**FALTA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PRESTACIÓN OBLIGATORIA PARA EL CONCESIONARIO DEL CORREO OFICIAL:** Se trata de los siguientes servicios: (I) el Servicio Postal Básico Universal, (II) comunicaciones fehacientes, incluyendo los telegramas y cartas documento regulados por las leyes 23.789 y 24.487, (III) emisión de sellos postales y prestaciones filatélicas, (IV) servicio electoral nacional, provincial y/o municipal, siempre y cuando le sea requerido, (V) servicio telegráfico, mientras sea considerado un servicio insustituible, (VI) encomiendas y (VII) los servicios gratuitos de cecogramas. Indique cuál de éstos servicios no habría sido prestado por el concesionario y en qué zona.

## **DETALLE DE LA DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA**

**NOTA DEL RECLAMANTE A ENACOM:** Deberá exponer los acontecimientos y su petición en términos claros y precisos.

**PODER QUE ACREDITE LA PERSONERÍA:** En caso de no ser titular\* del reclamo, deberá presentar poder o autorización del mismo habilitando a tramitarlo en su nombre.

**COPIA DEL TICKET DE IMPOSICIÓN DEL ENVÍO MOTIVO DEL RECLAMO:** Deberá presentar copia LEGIBLE del ticket en donde figure el monto abonado, descripción del servicio por parte de la empresa y, de ser el caso, el número identificatorio de la pieza en cuestión.

\* Titular: a quien pertenece el envío motivo del reclamo. Según la Ley de Correos 20.216, art. 17: "El envío postal pertenecerá al expedidor hasta tanto no haya sido entregado al destinatario o a la persona autorizada para recibirlo", por tanto el envío pertenece al remitente hasta el momento en que el mismo sea recibido por el destinatario.