

# Defensa del Consumidor: ¿cómo consultar tu factura de servicios telefónicos?

24 julio, 2021



**Esta información te permitirá conocer cuáles son los cargos e impuestos que se aplican a tu abono, descuentos y lugares de pago disponibles, entre otros detalles.**

Como usuario o usuaria del servicio telefónico, tenés derecho a recibir información cierta, clara y detallada en relación con las características esenciales de las condiciones de su comercialización.

Por esto, es importante que tengas a tu alcance los datos de todos los cargos e impuestos que se aplican a tu factura, para poder reclamar cuando corresponda. A continuación, te brindamos los enlaces que te permiten acceder a los sitios oficiales de las empresas de comunicación telefónica y tener este detalle a tu disposición:

- [Movistar](#)
- [Telecom](#)
- [Personal](#)
- [Claro](#)

## **Para tener en cuenta**

- Es importante recordar que las empresas no pueden cobrar por suscripciones que no pediste; si aún así te descontaron crédito, pedí el reintegro.
- Si alguien se adhirió a una promoción, debe considerar el plazo de la misma para estar atento/a a la finalización de un descuento o crédito en su línea.
- Portabilidad numérica: si la persona tomó la decisión de

cambiar de compañía por precio, calidad del servicio u otros motivos, tiene derecho a conservar su número. Para conocer más sobre esta posibilidad deben ingresar [aquí](#).

### **¿Dónde reclamar?**

Si tienen una consulta deben comunicarse en primer lugar con la misma empresa que les provee el servicio, y si se trata de un reclamo por un incumplimiento en el servicio o cargo que no corresponde aplicar en la factura, deben solicitar a la empresa que solucione ese problema.

Siempre deben pedir un número de reclamo para tener una evidencia, prueba o constancia de la comunicación con la empresa. Si esta no responde, demora o rechaza el reclamo, pueden reclamar ante el Enacom:

- San Martín 678 5to. piso, Ciudad de Mendoza
- (0261) 4-234287 / 4-232144 / 4-242733
- Horario de atención: 8.30 a 14.30
- [mendoza@enacom.gob.ar](mailto:mendoza@enacom.gob.ar)

Por incumplimiento de contrato, pueden denunciar a la empresa también en la Dirección de Defensa del Consumidor, a través del 148 opción 3, [148@mendoza.gov.ar](mailto:148@mendoza.gov.ar) o desde la app 148 Mendoza.

Antes de realizar su denuncia, deben comunicarse con la oficina municipal más cercana a su domicilio. Pueden consultar [aquí](#) cómo tener este servicio gratuito de reclamo.