

1. Tu caso

2. Tus derechos

3. Tu pedido

4. Tu camino

5. Tu plan

PASO 1 · UBICÁ TU CASO EN 30 SEGUNDOS

Volvé a recibir tu factura o resumen en papel

Marcá qué documento necesitás, quién lo envía y qué pasó. El recorrido distingue bancos, tarjetas, telecomunicaciones, servicios públicos y otros proveedores.

Primero, una diferencia importante

Este formulario sirve para facturas periódicas o resúmenes de un servicio, cuenta o tarjeta. Si una empresa nunca emitió el comprobante fiscal de una compra, marcá “comprobante de compra”: puede requerir otro reclamo.

¿Quién debería enviarlo?

- ☐ Banco o entidad financiera
- ☐ Telefonía, internet o cable
- ☐ Seguro, salud u otro servicio

- ☐ Tarjeta de crédito o compra
- ☐ Luz, gas o agua
- ☐ No lo sé

¿Qué necesitás?

- ☐ Factura periódica en papel
- ☐ Copias de períodos anteriores

- ☐ Resumen de cuenta o tarjeta
- ☐ Comprobante de una compra

¿Qué ocurrió?

- ☐ Llegaba en papel y dejó de llegar
- ☐ Lo pedí y me lo negaron
- ☐ Nunca recibí el documento

- ☐ La empresa impuso el formato digital
- ☐ Me cobran o quieren cobrar el envío
- ☐ Otra situación

Empresa, banco o prestador

N.º de cliente o cuenta

- ☐ Vivo o recibo el servicio en Mendoza

- ☐ Otra provincia / No lo sé

¿Qué querés resolver primero?

Ejemplo: recuperar el envío mensual, obtener copias faltantes o cuestionar un cargo.

1. Tu caso

2. **Tus derechos**

3. Tu pedido

4. Tu camino

5. Tu plan

PASO 2 · ENTENDÉ TUS DERECHOS

Qué podés pedir, explicado en simple

La regla general protege el soporte físico, pero bancos, tarjetas y telecomunicaciones tienen reglas específicas. Leé solo el recuadro que coincide con tu caso.

Regla general para consumidores

La información debe ser clara, detallada, gratuita y entregada en soporte físico. El proveedor puede reemplazar ese soporte únicamente si vos elegiste expresamente otro medio. Si nunca aceptaste el cambio a formato digital, pedí que indiquen cuándo y cómo registraron tu elección.

☐ Esta regla se parece a mi caso

Si es un banco o una tarjeta

Podés optar entre el sistema electrónico y el envío postal, incluso durante la relación. Si la entidad cambia el medio que venía usando, debe avisar con 60 días corridos; si pedís conservar el anterior, no puede negarse. El envío electrónico es gratuito. El envío postal puede tener un cargo real, informado y autorizado: pedí el precio antes de aceptar.

☐ Es un resumen bancario o de tarjeta

Si es telefonía, internet o cable

La regla sectorial dispone el envío postal al domicilio informado con al menos 10 días corridos antes del vencimiento. El envío electrónico requiere una solicitud previa y expresa del cliente. Si la factura llega tarde, no corresponde recargo ni suspensión por falta de pago durante ese retraso.

☐ Es una factura de telecomunicaciones

Servicios públicos y otros prestadores

Además de la regla general, pueden existir normas del regulador y condiciones del contrato. En luz, gas o agua conviene reclamar primero a la prestadora y pedir número de gestión; si no se resuelve, interviene el organismo regulador correspondiente.

No dejes vencer el pago mientras reclamás

La falta de papel no elimina automáticamente la obligación de pagar. Consultá monto y vencimiento por otro canal para evitar intereses o cortes. En tarjetas, el emisor debe ofrecer un canal telefónico permanente para conocer saldo y pago mínimo si el resumen no llegó.

1. Tu caso

2. Tus derechos

3. Tu pedido

4. Tu camino

5. Tu plan

PASO 3 · PREPARÁ EL PEDIDO

Un reclamo breve, claro y comprobable

Completá estos datos y marcá exactamente qué pedís. Envió el texto por un canal que deje constancia y guardá el número de gestión.

Nombre completo

DNI (si el canal lo requiere)

Empresa o entidad

Servicio, cuenta o tarjeta

N.º de cliente / cuenta

Períodos que faltan

Domicilio postal completo

Calle, número, piso/departamento, localidad, provincia y código postal.

Marcá lo que querés solicitar

☐ Restablecer el envío en papel

☐ Aplicarlo desde el próximo período

☐ Enviar las copias faltantes

☐ Informar qué opción figura registrada

☐ Informar antes cualquier costo postal

☐ Anular un cargo no autorizado

Texto modelo para enviar

“Solicito que las facturas o resúmenes correspondientes al servicio o producto indicado vuelvan a enviarse en soporte papel al domicilio informado, desde el próximo período. Solicito también confirmación escrita de la fecha de alta de esta modalidad, copia de los períodos faltantes y número de gestión. Si existiera un cargo postal, requiero que se informe previamente su importe, fundamento y condiciones. Dejo constancia de que no autorizo cargos no informados.”

Agregá un detalle breve de tu caso

Ejemplo: hasta marzo recibía papel; nunca pedí el cambio digital; reclamé el 10/07 y no respondieron.

Adjuntá solo lo necesario

☐ Última factura o resumen en papel

☐ Captura del cambio o rechazo

☐ Constancia del reclamo previo

☐ Resumen donde aparece el cargo

Privacidad: no escribas contraseñas, códigos de seguridad ni el número completo de una tarjeta. Guardá este PDF en un dispositivo seguro y compartilo solo con quien deba recibir el reclamo.

1. Tu caso

2. Tus derechos

3. Tu pedido

4. Tu camino

5. Tu plan

PASO 4 · ELEGÍ EL CAMINO CORRECTO

Qué hacer si no lo resuelven

Empezá por la empresa. Después usá el organismo específico o Defensa del Consumidor según el tipo de prestador.

CAMINO 1 · Reclamo escrito a la empresa

Usalo siempre como primer paso. Envió el pedido, solicitá número de gestión y fecha estimada de respuesta. Guardá correo, captura, conversación, nombre del operador y cualquier respuesta. En Mendoza, la autoridad de consumo recomienda conservar esta constancia previa.

CAMINO 2 · Banco o tarjeta: BCRA

Si es un producto financiero y pasaron al menos 10 días hábiles desde el reclamo sin solución satisfactoria, podés acudir al BCRA como segunda instancia. Necesitarás DNI, número de reclamo, entidad, producto y una descripción clara. También podés usar Defensa del Consumidor.

CAMINO 3 · Regulador del servicio

Telefonía, internet o cable: ENACOM. Electricidad en Mendoza: EPRE. Gas por redes: prestadora y luego ENARGAS/ENReGE. Estos organismos suelen pedir la constancia del reclamo previo. Elegí este camino si el problema es propio del servicio regulado.

CAMINO 4 · Defensa del Consumidor o revisión profesional

La Ventanilla Federal Única deriva gratuitamente el reclamo al organismo competente. Pedí revisión jurídica si hubo cargos repetidos, deuda, intereses, corte, afectación de accesibilidad, datos contradictorios o una negativa que puede involucrar a muchas personas.

Marcá el camino que vas a seguir

☐ Empresa

☐ BCRA

☐ Regulador

☐ Defensa / revisión

Reclamo ante BCRA

Ventanilla Federal

Defensa Mendoza

Servicios ENACOM

Reclamos EPRE

Reclamos ENARGAS

1. Tu caso

2. Tus derechos

3. Tu pedido

4. Tu camino

5. Tu plan

PASO 5 · SALÍ CON UN PLAN CONCRETO

Mi plan de acción

Completá esta última página. Al terminar vas a saber qué enviar, cuándo revisar la respuesta y a qué organismo acudir si la empresa no cumple.

HOY voy a:

☐ Enviar el pedido escrito

☐ Guardar prueba del envío

☐ Pedir información sobre el costo

Fecha de envío del pedido

Fecha para revisar la respuesta

☐ Pedir número de gestión

☐ Consultar monto y vencimiento

☐ Solicitar los períodos faltantes

Número de gestión

Canal usado

Si no responden o lo rechazan, voy a:

Ejemplo: presentar el reclamo ante BCRA, EPRE, ENACOM, ENARGAS o la Ventanilla Federal.

Señales para pedir ayuda profesional

Marcá si aparece alguna: cargo no autorizado, intereses, deuda informada, amenaza de corte, falta de accesibilidad, respuesta contradictoria, perjuicio económico importante o una práctica que afecta a muchas personas.

Email

Teléfono

☐ Si envío este PDF al Estudio, autorizo el uso de estos datos para organizar mi consulta

La autorización no permite reutilizar los datos para otra finalidad. Podré solicitar acceso, corrección o eliminación.

☐ Quiero que el Estudio Jurídico José Luis Ramón revise mi caso

Listo: ya tenés una dirección clara

Este PDF no presenta el reclamo automáticamente. Guardalo junto con las pruebas, enviá el pedido por un canal comprobable y seguí la ruta que marcaste.

Fuentes oficiales consultadas el 27/07/2026: Ley 24.240, arts. 4, 19, 25, 27 y 29; Ley 25.065, arts. 22, 23 y 25; BCRA, normas sobre Comunicación por Medios Electrónicos, puntos 1.2.2, 1.2.4 y 1.4.2, y Protección de Usuarios, punto 2.3.2; Resolución 733-E/2017, Anexo, art. 25; sitios oficiales de BCRA, ENACOM, EPRE Mendoza, ENARGAS, Defensa del Consumidor de Mendoza y Ventanilla Federal.

Documento preliminar generado con la información proporcionada por el usuario. No implica una evaluación jurídica definitiva, no garantiza la admisión del reclamo y debe ser revisado antes de su presentación.