ENRE
ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

Tenés derechos

Guía para las usuarias y usuarios del **servicio eléctrico**

Contenido de la Guía

- **Presentación**
- **Tus derechos**
- **Cómo realizar un reclamo**
  - Paso a paso
  - Datos requeridos
  - Vías para reclamar
- **Instancias para reclamar**

Presentación

¿Conocés **tus derechos** como usuaria o usuario del servicio eléctrico? ¿Sabés cómo ejercerlos o a quién recurrir cuando no se cumplen?

Los derechos de las usuarias y usuarios de las distribuidoras Edenor y Edesur se encuentran establecidos en la Ley N° 24.065, los Contratos de Concesión y en el Reglamento de Suministro.

Así también, en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor figura el derecho a recibir una información adecuada y veraz sobre el servicio eléctrico.

La mejor manera de ejercer tus derechos es conociéndolos. No dudes en realizar un reclamo, cuando se los quebrante.

Tenés derechos.
Nuestra tarea es protegerlos.

Cambio de titularidad

Cuando dejes de ser usuario de un suministro, solicitá la cancelación de titularidad. Hasta tanto lo hagas, serás solidariamente responsable con el nuevo usuario (no titular) de las obligaciones establecidas en el Reglamento de Suministro.

La cancelación o cambio de titularidad son sin cargo. La distribuidora debe entregarte una constancia al presentar tu pedido de cancelación.

Tené en cuenta que si seguís siendo el titular del servicio, deberás hacerte cargo de las deudas que eventualmente registre el suministro.

Tenés la obligación de cambiar la titularidad del servicio en forma inmediata.

Y **derecho** a hacer el trámite de manera gratuita.

Atención de reclamos

Tenés derecho a una correcta atención y ágil solución de tus reclamos.

La empresa eléctrica tiene un plazo de 15 días hábiles para responder tu reclamo. Si es una emergencia que afecta la seguridad o por falta de suministro, debe actuar en forma inmediata.

Siempre debe darte un número de reclamo. También deberá notificarte por escrito la decisión que adoptó, e informarte tu derecho de recurrir ante el ENRE si no estás conforme.

Si bien es necesario que hagas tus reclamos ante la empresa primero, si se trata de falta de suministro o seguridad pública, podrás acudir directamente al ENRE.

Información en las facturas

Las facturas deben indicar si existen montos pendientes de pago, detallando claramente los períodos y conceptos adeudados.

Si no registrás deudas con la prestataria, entonces en la factura figurará una leyenda que indique que no existen deudas pendientes.

Si no está dicha leyenda, pero tampoco se consignan sumas impagas, se considerará que estás al día.

Tenés derecho a recibir facturas claras.

Entrega de la factura

Tenés derecho a recibir tu factura al menos 10 días antes del vencimiento.

Un inspector de la distribuidora pasa cada dos meses por tu casa para verificar la cantidad de kW que registra tu medidor.

El consumo se mide de forma bimestral, pero se divide en dos facturas mensuales. La distribuidora debe emitir dichas facturas con dos fechas de vencimiento, con una diferencia de 5 días entre ambas.

La factura siempre debe indicar las fechas de vencimientos del siguiente período. Deben enviártela 10 días antes de esa fecha. Si no la recibís, solicitá a tu prestataria un duplicado, porque igualmente correrán los vencimientos previstos.

Suspensión del suministro sin aviso previo

Por falta de pago, luego de 14 días del vencimiento, la distribuidora puede suspenderte el servicio. Debe enviarte el aviso 24 horas antes.

Si abonás las facturas más los recargos correspondientes, la empresa tiene que restablecerte el suministro dentro de las 24 horas de haberse efectivizado el pago.

Tenés derecho a que te envíen el aviso del corte con 24 horas de anticipación.

Suspensión del suministro con la factura paga

Si la empresa te corta el servicio por supuesta falta de pago, y tenés tu factura al día, deberá restablecerte el servicio dentro de las 4 horas de verificado el cobro la factura cuestionada.

Además, la empresa debe acreditarte una **compensación** del 10 por ciento de la factura erróneamente cuestionada en la siguiente facturación.

Si te cortaron el suministro pese a tener la factura paga, tenés derecho a que restablezcan el servicio dentro de las 4 horas de comprobado el pago.

Error en la facturación

Si la empresa te factura sumas indebidas o ya abonadas, tenés derecho a una compensación.

Si la distribuidora te aplica una tarifa superior o te factura sumas o conceptos indebidos, deberá reintegrarte el importe incorrecto, más el interés previsto y una penalidad por el error.

El reintegro debe hacerlo en un plazo máximo de 10 días hábiles administrativos, luego de que se constate el error.

La nueva facturación correcta debe realizarse con la tarifa vigente al momento de corroborar el error. El reintegro no podrá superar el año retroactivo.

Pago a cuenta

Si hacés un reclamo por problemas en la facturación o en la medición, tenés derecho a efectuar **un pago a cuenta**. Es decir, deberás abonar la suma equivalente al último consumo facturado y no cuestionado.

Si realizás dicho pago, la distribuidora **no puede suspender el servicio** por el motivo en cuestión hasta 10 días hábiles después de haberte comunicado la resolución adoptada. Si luego recurrís al ENRE, no podrá hacerlo hasta tanto el ente resuelva el reclamo de manera definitiva.

Si hiciste un pago a cuenta, **tenés derecho** a que no te suspendan el servicio.

Recordá que deberás seguir abonando los pagos de los períodos no cuestionados. Si finalmente el monto de la factura resulta correcto, te aplicarán los intereses correspondientes por mora.

Facturación estimada

La facturación debe ser el resultado de lecturas reales de los estados del medidor.

La distribuidora sólo podrá realizar dos lecturas estimadas sucesivas, o tres alternadas, por causas de fuerza mayor . En esos casos, debe informarte en la factura que la lectura es estimada.

El ENRE estableció un mecanismo que deben utilizar las empresas cuando no cuentan con lecturas reales.

Tenés derecho a que las facturas reflejen tus consumos reales.

Resarcimiento por daños

Si deficiencias en el servicio producen daños en tus instalaciones o artefactos eléctricos, la distribuidora debe hacerse cargo de la reparación o reposición correspondiente, salvo casos de fuerza mayor.

Tenés derecho a un resarcimiento, si se producen daños en tus artefactos eléctricos por deficiencias del servicio.

Primero, realizá el reclamo ante la empresa. Si no te soluciona el problema, recurrí al ENRE.

Vas a tener que presentar los presupuestos o facturas de reparación originales, con membrete y en pesos. Tendrán que estar a nombre de la persona que hace el reclamo.

Si el artefacto no se puede reparar, necesitarás el comprobante del servicio técnico que indique los componentes afectados y la irreparabilidad. También te pedirán que presentes el presupuesto de compra de un artefacto similar al dañado.

Nota: Se considera fuerza mayor cuando, por ejemplo, se producen acontecimientos de la naturaleza excepcionales como grandes inundaciones, ciclones, huracanes o terremotos.

Problemas con el medidor

Si pedís que controlen el medidor, en primer término la distribuidora realizará una verificación del funcionamiento. Si seguís con dudas, podés solicitar un contraste "in situ".

Si luego se confirma que el medidor funciona dentro de los parámetros admitidos, los gastos del contraste "in situ" o del laboratorio correrán a tu cargo.

Para realizar el cambio o retiro del medidor, la empresa debe precintarlo en presencia del usuario, o bien tiene que comunicarte en forma fehaciente las tareas que llevó a cabo.

Si la empresa coloca un registrador de tensión en tu hogar y no detecta problemas, **te solicitarán que completes la planilla de conformidad.** Tené en cuenta que el reclamo se cierra si la firmás.

Tenés derecho a pedir que verifiquen el medidor ante un eventual mal funcionamiento.

Calidad del servicio

Tenés derecho a recibir un servicio eléctrico de calidad.

El **ENRE** controla que las interrupciones del servicio, los niveles de tensión y la atención comercial respeten los índices de calidad pactados.

La distribuidora debe prestarte el servicio de energía eléctrica de acuerdo con las normas de calidad establecidas por el Contrato de Concesión.

La calidad del servicio eléctrico se mide a través de distintos aspectos:

- la **frecuencia y duración de las interrupciones** de suministro.
- el **nivel de la tensión** (alta / baja) y las perturbaciones de la energía suministrada.
- la **atención comercial** que le brindan las distribuidoras a los clientes.

Cuando las empresas exceden los límites de calidad establecidos, el ENRE les aplica penalidades que se convierten en créditos en las facturas de los usuarios y usuarias afectadas.

Cómo realizar un reclamo – Paso a paso

1

Presentá tu reclamo **ante la empresa** que te brinda el servicio y conservá el número identificador.

En la factura figuran los datos de contacto

La distribuidora tiene 15 días hábiles para brindarte una solución. Si no lo hace, **contactate con el ENRE.**

2

Ingresá en **argentina.gob.ar/enre**

3

Seleccioná el motivo de reclamo a realizar.

4

Con la factura del servicio a mano, completá el formulario online para atención de usuarios.

Vas a poder consultar el estado de tu reclamo online, simplemente ingresando el número y la dirección del suministro.

Cómo realizar un reclamo – Datos requeridos

Vías para reclamar

- Por Internet, completando nuestros formularios en **argentina.gob.ar/enre**
- Por teléfono, a través de la línea gratuita **0 800 333 3000**
- Personalmente, con turno previo, en **Suipacha 615, CABA.**

- Nombre, domicilio y teléfono.
- Domicilio donde quieras recibir las comunicaciones relativas a tu reclamo.
- Número identificador (Nº de cliente para Edesur, Nº de cuenta para Edenor).
- Número de reclamo ante la empresa o nota de respuesta enviada por la distribuidora.
- Breve descripción del problema.
- Necesitarás la factura del servicio.
- Podrán solicitarte documentación adicional, según el motivo de tu reclamo.

Instancias para reclamar

Ante la Distribuidora
Formulá el reclamo ante la empresa distribuidora.

Ante el ENRE
Si la respuesta de la distribuidora no te complace, hacé el reclamo ante el ENRE.

Recurso de Reconsideración ante el ENRE
Podrás apelar la resolución del ENRE mediante un Recurso de Reconsideración. Contás con 10 días hábiles para presentarlo.

Recurso de Alzada
Si no estás de acuerdo con la resolución del Recurso de Reconsideración, podés interponer un Recurso de Alzada.

La presentación se efectúa en el ENRE, pero lo resolución depende de la Secretaría de Energía.
El plazo de presentación es de 15 días hábiles.

Recurso en Sede Judicial
Agotada la vía administrativa, podrás apelar en sede judicial, directamente ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal.

Para recordar

Nunca violes los precintos de tu medidor. Ante cualquier irregularidad, comunicate con distribuidora de inmediato.

Las cajas de tomas deben encontrarse perfectamente cerradas. No intentes manipularlas ante la falta de suministro o cualquier otro problema.

Si se corta el suministro, revisá que no sea un problema de tu instalación eléctrica interna.

Si se presenta personal de la distribuidora, pedí siempre la acreditación. Los servicios que prestan las empresas no se cobran a domicilio.

La facturación está integrada por un cargo fijo, que es el costo por tener disponible el servicio, y otro variable, que corresponde a los kilovatios consumidos.

El cargo fijo se aplica siempre, aunque no hayas consumido energía. Tené presente que cuanto más consumís, más aumentan ambos cargos.

Consultá nuestra

Guía para el ahorro de electricidad

argentina.gob.ar/enre/uso-eficiente-y-seguro/consumo-eficiente

Suipacha 615, C1008AAM, CABA
www.argentina.gob.ar/enre
línea gratuita **0 800 333 3000**