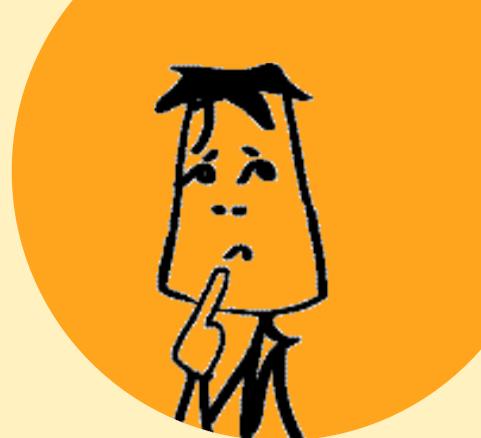




Ente Nacional Regulador  
de la Electricidad



# Los usuarios tienen derechos

GUÍA DEL USUARIO DEL SERVICIO ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN



**Presentación**

**3**

**Los derechos de los usuarios**

**4**

**Cómo presentar un reclamo**

**17**

**Cuáles son las instancias para reclamar**

**18**

**Qué documentación presentar para realizar un reclamo**

**19**

**A quién recurrir**

**24**

# Presentación

**Los usuarios tienen derechos**  
**¿Conoce sus derechos como usuario del**  
**servicio eléctrico? ¿Sabe cómo ejercerlos?**  
**En caso de que no se cumplan,**  
**¿sabe a quién recurrir?**



Los derechos de los usuarios de las distribuidoras Edenor S.A., Edesur S.A. y Edelap S.A. 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 al acceso a una información adecuada y veraz sobre el servicio eléctrico.

La mejor manera de empezar a ejercer sus derechos es conociéndolos. Cuando se los viole, defiéndalos: no dude en realizar una queja o reclamo.

**Los usuarios tienen derechos. Nuestra tarea es protegerlos.**

**Usted tiene derecho a recibir una correcta atención y ágil solución de sus reclamos.**



La empresa debe resolver y responder los reclamos en un plazo de quince (15) días hábiles. En cambio, debe actuar en forma inmediata ante cualquier emergencia de seguridad o falta de suministro.

Usted tiene derecho a obtener un número de reclamo por el mismo medio a través del cual presentó su queja.

Salvo cuando se trate de reclamos por falta de suministro y seguridad pública, recurra a la empresa distribuidora antes de dirigirse al ENRE.

La distribuidora eléctrica está obligada a notificar por escrito al usuario la decisión adoptada con relación a reclamos. También, debe informar el derecho a recurrir al ENRE en caso de que el usuario no esté de acuerdo con la resolución adoptada, así como consignar los datos del ente y sus horarios de atención al público.

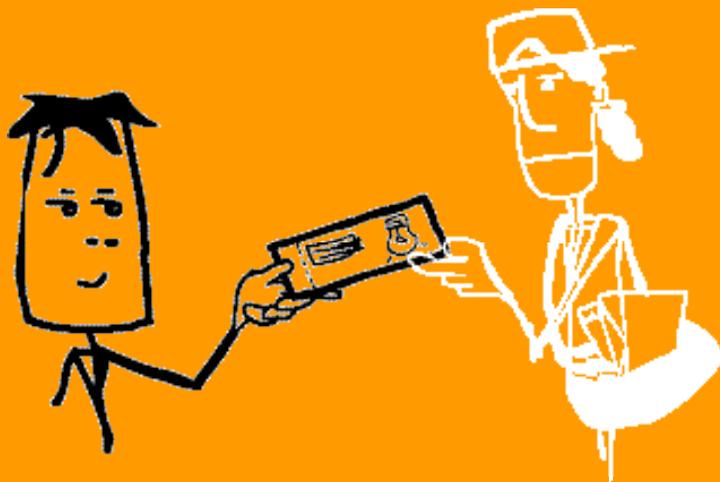
**Marco Legal: Ley N° 19.549**

Salvo casos particulares, la facturación de los consumos del servicio eléctrico para los usuarios residenciales es bimestral.

La distribuidora debe emitir las facturas con dos fechas de vencimiento. Entre ambas, debe haber 14 días.

Las facturas siempre deben publicar la fecha de vencimiento correspondiente al siguiente período. Si su factura no le llega cinco (5) días antes del vencimiento pautado, solicite un duplicado en los locales para la atención de usuarios de la empresa prestataria.

**Usted tiene derecho a recibir su factura cinco (5) días antes del vencimiento.**



**Usted tiene derecho a recibir facturas claras que faciliten su comprensión.**



Las facturas deben expresar, en forma clara y con caracteres destacados, si existen períodos u otras deudas pendientes, fechas y concepto de intereses cuando corresponde.

Si el usuario se encuentra al día con sus pagos y no mantiene deudas con la prestataria, entonces en la factura figurará la frase "No existen facturas emitidas pendientes de pago".

Cuando se deja de ser usuario del suministro, se debe solicitar la cancelación de titularidad. Hasta tanto no se realiza dicho trámite, el titular es solidariamente responsable con el o los usuarios no titulares de todas las obligaciones establecidas en el Reglamento de Suministro.

Los trámites relacionados con la cancelación o cambio de titularidad son sin cargo.

Si comprueba que el usuario no es titular del servicio, la distribuidora intimará el cambio de titularidad. De no haberlo hecho dentro de los diez días hábiles administrativos, la distribuidora podrá proceder al corte de suministro con comunicación al ENRE.

**Tenga en cuenta que si continúa siendo el titular del servicio, usted deberá hacerse cargo en caso de registrarse deudas.**

**Usted tiene la obligación de realizar el cambio de titularidad del servicio en forma inmediata.**



**Usted tiene derecho a hacer el trámite en forma gratuita.**

**Usted tiene derecho a recibir el aviso de corte 24 horas antes de efectuarse la interrupción del suministro por falta de pago.**



Transcurridos 14 días luego del primer vencimiento, la distribuidora podrá suspender el suministro de energía al deudor moroso, previa comunicación con al menos 24 horas de anticipación.

Si el usuario abona las facturas más los recargos correspondientes, la distribuidora deberá restablecer el servicio dentro de las 24 horas de haberse efectivizado el pago.

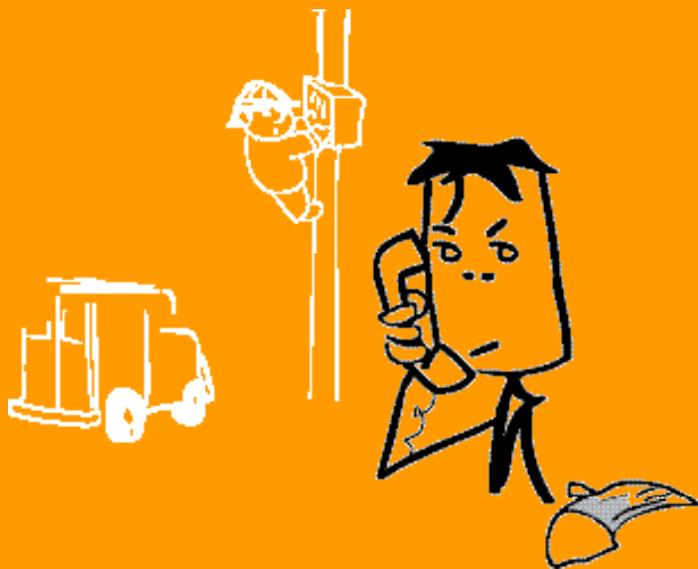
Si el usuario inició un reclamo y realizó un **pago a cuenta**, la distribuidora no puede suspender el servicio por el motivo del reclamo hasta diez (10) días hábiles después de notificarle al usuario la resolución adoptada.

Si el usuario ha recurrido al ENRE, el suministro no se podrá suspender hasta tanto el ente se expida en forma definitiva. **El usuario tiene que seguir abonando los pagos de los períodos no objetados.**

**Si ha iniciado un reclamo y efectuó un pago a cuenta, usted tiene derecho a que no le suspendan el servicio.**



**Si le han cortado el suministro con la factura paga, usted tiene derecho a que le restablezcan el servicio dentro de las cuatro (4) horas de verificado el pago**



Cuando el reclamo se refiere a corte del suministro por falta de pago y el usuario carece de deudas, la empresa distribuidora deberá restablecer el servicio dentro de las cuatro (4) horas de comprobado el cobro de la facturación cuestionada.

Además, la empresa debe acreditar al usuario el diez (10) por ciento de la factura erróneamente objetada.

El usuario tiene derecho a exigir la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo con las "Normas de Calidad del Servicio" 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 (Calidad del Servicio Técnico)

El nivel de la tensión (alta / baja) y las perturbaciones de la energía suministrada (Calidad del Producto Técnico)

La atención comercial de las distribuidoras a los usuarios (Calidad Comercial).

**Usted tiene derecho a recibir un servicio eléctrico de calidad.**



El ENRE verifica si las interrupciones, los niveles de tensión y la atención comercial respetan los índices de tolerancia pactados. Para ello, realiza campañas de medición, auditorías, inspecciones, etc.

Cuando las distribuidoras exceden los límites de calidad, el ENRE les aplica penalidades que se convierten en créditos en la facturación de los usuarios afectados.



### Importante:

Si la empresa colocó un registrador de tensión y no detectó problemas, **el usuario sólo debe firmar la conformidad del servicio en caso de estar realmente seguro**. El reclamo se cierra si se firma la planilla de conformidad. Ante cualquier duda, consulte llamando al ENRE (línea gratuita 0800 333 3000).

Para cambiar o retirar el medidor, la empresa debe respetar la reglamentación vigente. Es decir, precintarlo en presencia del usuario o, en caso contrario, comunicarlo fehaciente y en forma actuada al respecto.

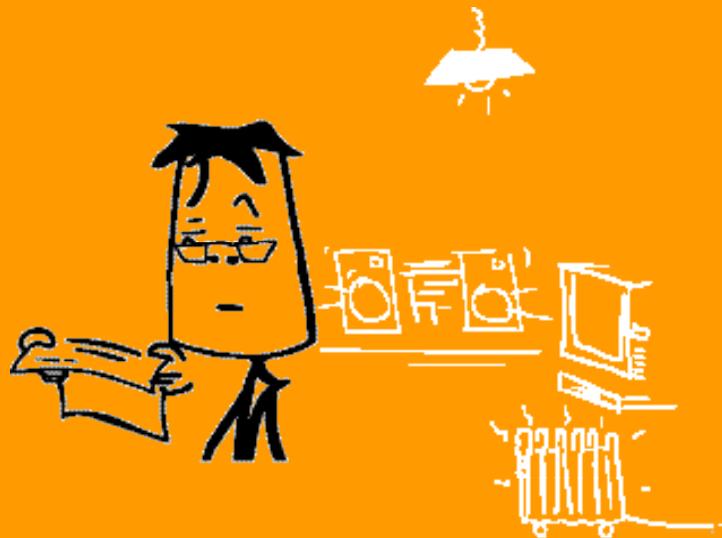
**Si inició un reclamo por problemas en la facturación, usted tiene que realizar un pago a cuenta.**

Cuando el reclamo se refiere a un problema de facturación, el usuario debe abonar una suma equivalente al último consumo facturado, por un período de tiempo igual al que es objeto de reclamo.

Si finalmente se concluye que el monto de la factura es correcto, entonces se aplicarán los intereses correspondientes por mora.



**Usted tiene derecho a recibir facturas que reflejen sus consumos reales.**



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\*. Por otra parte, en la factura debe informar que la lectura es estimada.

*\* Un caso de fuerza mayor es, por ejemplo, cuando el medidor se encuentra en una zona anegada por lluvias. La distribuidora debe acreditar debidamente los casos de fuerza mayor.*

Si la empresa distribuidora aplica tarifas superiores o factura sumas mayores a las que corresponden por causas imputables a la misma, debe reintegrar al usuario los importes percibidos incorrectamente, más el interés previsto en el Reglamento de Suministro y una penalidad del veinte (20) por ciento.

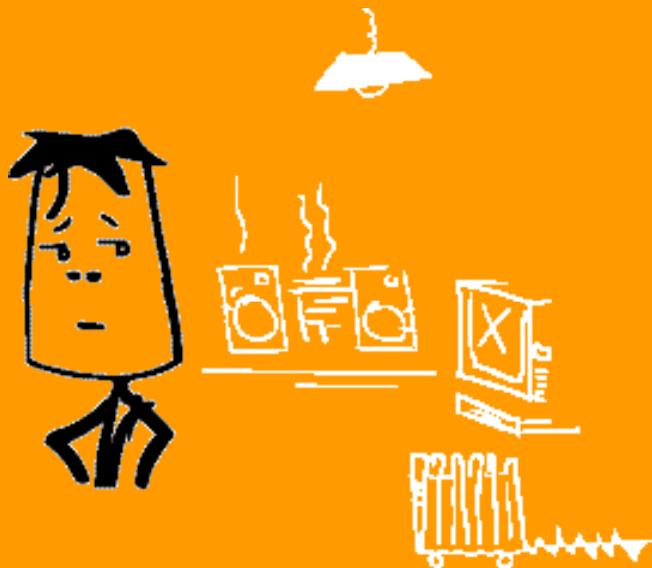
El reintegro debe efectuarse en un plazo máximo de diez (10) días hábiles administrativos de verificado el error.

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

**Si la empresa le factura sumas o conceptos indebidos, o le exige el pago de facturas ya abonadas, usted tiene derecho a reclamar.**



**Si se producen daños en sus artefactos eléctricos, imputables a la distribuidora, usted tiene derecho a un resarcimiento.**



En caso de que el servicio energético resulte deficiente y produzca daños en instalaciones o artefactos del usuario, la distribuidora debe hacerse cargo de la reparación o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor\*.

Antes de dirigirse al ENRE, realice el reclamo ante la distribuidora.

Para iniciar un reclamo, el usuario debe presentar los presupuestos y facturas originales de reparación de los artefactos eléctricos dañados, emitidos a nombre del usuario reclamante.

Los reclamos por pérdida de mercaderías y lucro cesante deben tramitarse por vía judicial, ya que el ENRE no tiene competencia al respecto (Fallo CSJN Ángel Estrada y Cia. S.A.).

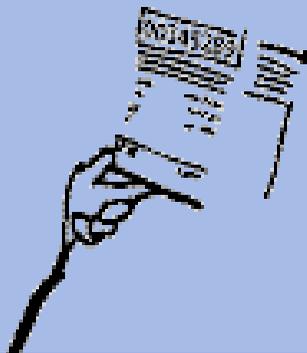
*\* Por ejemplo, cuando se producen acontecimientos de la naturaleza excepcionales: grandes inundaciones, ciclones, huracanes, terremotos, etc.*

Formule su reclamo –en forma personal, por teléfono, fax, carta o correo electrónico– ante la empresa distribuidora que le brinda el servicio. En su factura encontrará los datos necesarios.

Si se trata de reclamos por falta de suministro o seguridad en la vía pública, podrá recurrir directamente al ENRE. El Servicio de Emergencias funciona las 24 horas, los 365 días del año (línea gratuita **0 800 333 3000**).



**La empresa debe darle un número de reclamo y tiene 15 días hábiles para responderle.**



**Si la distribuidora no le brinda ninguna solución en el plazo establecido o si la respuesta a su reclamo no es satisfactoria, usted puede realizar un reclamo ante el ENRE.**

Los reclamos ante el ENRE pueden efectuarse por teléfono, fax, por carta o personalmente. Los datos figuran al dorso de su factura. Debe suministrar el número de reclamo realizado en su distribuidora.

Recuerde que puede contactarse con el ENRE para realizar consultas y recibir asesoramiento sobre el servicio eléctrico, llamando a la línea gratuita 0 800 333 3000.

Los reclamos por daños, deberá tramitarlos personalmente o por carta.

**Para realizar un reclamo ante el ENRE usted deberá brindar la siguiente información:**

**Nombre, domicilio del suministro y teléfono.**

En caso de no ser el titular del servicio, documentación que acredite fehacientemente su carácter de usuario no titular (poder del titular, contrato de locación, certificado de domicilio, etc.)

**Domicilio** donde desea recibir las comunicaciones relativas a su reclamo.

**Número identificador** (N° de cliente-Edesur, N° de cuenta-Edenor, N° de NIS-Edelap).

**Constancia o Nota de Respuesta** del reclamo que realizó en la distribuidora, salvo en caso de denuncias por falta de suministro o seguridad en la vía pública.

Recuerde que deberá presentar documentación adicional, según el motivo de su reclamo (ver páginas 20 y 21).

Es importante que tenga su factura a la vista, si realiza su queja telefónicamente.

Si presenta la documentación personalmente, solicite que le firmen una copia.

Si realizas un reclamo en forma personal, por carta o por fax, debe redactar una nota describiendo el problema y los motivos de su disconformidad con la Distribuidora

Para reclamos por daños en los artefactos o instalaciones, tendrá que entregar los originales de la documentación (presupuestos y facturas de reparación).

### Motivo del Reclamo

#### Problemas con las Facturas

Errores en la Facturación

Recargo e interés por mora

Excesivo consumo

Facturas no recibidas o recibidas fuera de término

Cambio de TG a TR / Cambio T1 a T2

Inconvenientes pago de facturas

Cobro de deudas de otro titular

Suspensión de suministro con la factura paga

Suspensión de suministro sin aviso previo

Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE)

#### Problemas Técnicos

Falta de suministro

Cortes reiterados de suministro

Alta/ Baja y Oscilaciones de Tensión

Demora en aumento / disminución de Potencia

Irregularidades técnicas / Manipulación medidor / Corriente directa / Objeta recupero por cambio tarifa o código tarifario

Mal funcionamiento del medidor

Problemas en instalaciones (redes-acometidas-medidores)

Remoción de instalaciones (redes-acometidas-medidores) / postes / buzones / plataformas

#### Problemas de Ejecución de acciones u obras

Demora en otorgar el Suministro

Demora restitución en caso de suspensión por mora

Objeta débito o medición factor de potencia

Objeta procedimiento para cambio o retiro de medidor

Reparación de vereda / Retiro de escombros

### Datos y Documentación adicional requerida

(además de la Documentación BÁSICA)

Factura objetada

Factura objetada

Factura objetada

Bimestre (o mes) o vencimiento de la factura

Factura objetada y razones de la solicitud

Bimestre (o mes) o vencimiento de la factura / especificar el inconveniente

Copia de la factura o intimación recibida. Contrato de locación o título de propiedad

Día y hora de suspensión. Copia del pago

Día y hora de suspensión

Factura objetada. Razones por las que objeta aplicación del PUREE

Fecha y hora del corte

Fechas y duración de los cortes

Tiempo desde que se inició

Fecha y N° de solicitud. Copia de la solicitud (potencia actual y solicitada)

Factura objetada

Factura anterior y factura actual

Precisar el problema

Tipo de instalación, causa, lugar actual y destino

En caso de objetar importe de remoción presentar documentación de lo pretendido por la empresa

Fecha y N° de solicitud. Copia de solicitud

Fecha, Horario e importe del pago efectuado. Copia del pago efectuado

Fecha de inicio de facturación del recargo. Copia de factura objetada y Factura en la cual se comenzó a facturar el recargo por bajo factor de potencia

Copia de la factura donde detalla cambio de medidor

Indicar fecha de inicio de los trabajos y fecha de finalización

**Motivo del Reclamo**

**Problemas en la Atención**

Mala atención en sucursales  
 Negativa a tomar cambio de titularidad  
 No atención telefónica de reclamos

**Problemas de Daños en artefactos e instalaciones eléctricas**

Resarcimiento \*  
 por daños en artefactos o instalaciones

\*Los reclamos por daños sólo pueden ser presentados personalmente o por carta.

**Problemas Ambientales**

**Problemas de Seguridad en la Vía Pública**

**Datos y Documentación adicional requerida**  
 (además de la Documentación BÁSICA)

Fecha y hora de la atención, oficina comercial y/o recepcionista, copia de queja en Libro de Quejas  
 Oficina comercial y acreditación de la posesión o tenencia del inmueble  
 Fechas y horas de las comunicaciones

Si no es titular del servicio, debe acreditar su condición de usuario no titular (factura de otro servicio, certificado de domicilio, etc). Copia de la última factura / Formulario Daños firmado-completo.  
 Constancia presentación de reclamo ante Distribuidora Presupuestos y/o facturas orificinales de reparaciones, con membrete, en pesos detallando: artefactos, modelos, componentes afectados, posibles causas del daño, firma y aclaración de Técnico interviniente, descripción del trabajo, precios y mano de materiales, obra, números inscripción DGI y sistema previsional.  
**Cuando los artefactos no resulten reparables:** Informe de servicio técnico que indique componentes afectados y causa de irreparabilidad. Presupuesto de compra de artefacto similar al dañado.

Nombre, domicilio y teléfono de quien reclama.  
 Domicilio donde desea recibir las comunicaciones relativas a su reclamo  
 Datos de las instalaciones por las que se generó el reclamo y ubicación (entre qué calles, localidad, barrio, partido, código postal)

Nombre, domicilio y teléfono de quien reclama.  
 Datos de las instalaciones por las que se generó el reclamo y ubicación (entre qué calles, localidad, barrio, partido, código postal)

**Nota:** Si menciona hechos específicos o fechas, adjunte la documentación probatoria correspondiente (por ejemplo, que solicite un suministro en una fecha determinada)

**Reclamo ante la Distribuidora**

Formule su reclamo ante la empresa distribuidora.

**Reclamo en el ENRE**

Si la respuesta de la empresa distribuidora no le satisface, realice el reclamo ante el ENRE.

**Recurso de Reconsideración ante el ENRE**

Usted puede apelar la resolución del ENRE mediante un Recurso de Reconsideración.

Tiene 10 días hábiles para presentarlo.

**Recurso de Alzada**

Si no está de acuerdo con la resolución del Recurso de Reconsideración, puede interponer un Recurso de Alzada.

La presentación se efectúa en el ENRE, pero la resolución depende de la Secretaría de Energía.

El plazo de presentación es de 15 días hábiles.

**Recurso en Sede Judicial**

Agotada la vía administrativa, usted podrá apelar en sede judicial, directamente ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal.

- Nunca viole los precintos de su medidor. Ante cualquier irregularidad, comuníquese con su distribuidora.
- Tenga en cuenta que si continúa siendo el titular del servicio, usted será responsable en caso de registrarse deudas.

El Programa de Uso Racional de la Energía aplica bonificaciones y recargos según la electricidad consumida en 2003. Si su factura no se encuentra a su nombre, tramite el cambio de titularidad. De lo contrario, deberá pagar un recargo que no le corresponde.

- Verifique que su categoría tarifaria sea la que corresponda.
- Si en su factura figura la tasa de alumbrado público, verifique que no se la estén cobrando en el impuesto municipal.
- Si se presenta personal de la distribuidora, solicite siempre la acreditación.

**Los servicios que prestan las empresas no se cobran a domicilio**

### Teléfonos útiles

**Edenor:** Atención General: 4346-8400 (lunes a viernes de 8 a 16 y sábados de 9 a 13).  
Emergencias: 0800-666-4001 (Morón, La Matanza, Las Heras, Ituzaingó, Hurlingham, Marcos Paz y Merlo)  
0800-666-4002 (Capital, San Martín y Tres de Febrero)  
0800-666-4003 (Vicente López, Escobar, San Fernando, San Isidro y Tigre)  
0800-666-4004 (San Miguel, Malvinas Argentinas, José C. Paz, Gral Rodríguez, Moreno y Pilar)

**Edesur:** Atención General: 0810-222-0200  
Emergencias: 0800-333-3787

**Edelap:** Atención General: 0810-222-3335 (días hábiles de 8 a 18 hs.)  
Emergencias: 0800-222-3335

### ENRE

Para realizar consultas o reclamos ante el ENRE, contáctese:

**Por teléfono:** 0 800 333 3000 Servicio Atención general (días hábiles de 9 a 16 hs.)  
0 800 333 3000 Servicio de emergencia (todos los días las 24 hs.)

**Personalmente o por correo:** Suipacha 615, Ciudad de Buenos Aires (días hábiles de 9 a 18 hs.)  
Apartado Postal Gratuito N° 505 del Correo Argentino

**Por fax:** 0800-333-5962 (días hábiles de 9 a 18 hs)

Para mayor información sobre el ENRE, consulte nuestra página web: <http://www.enre.gov.ar>