

# ***Régimen de Suministro del Servicio Público de Distribución de Electricidad en la Provincia de San Juan***



en lectura fácil

---

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD**

### ***¿Que son los derechos?***

Los derechos son las cosas que todos tenemos permitido hacer.

### ***¿Dónde están escritos los derechos de los Usuarios del Servicio de Electricidad?***

### ***¿Dónde están escritas las obligaciones de la Empresa Distribuidora?:***

En el Régimen de Suministro.

***La Empresa Distribuidora de Electricidad debe cumplir sus obligaciones.***



El Régimen de Suministro se discute en Audiencias Públicas.

En las Audiencias Públicas participan los Usuarios.

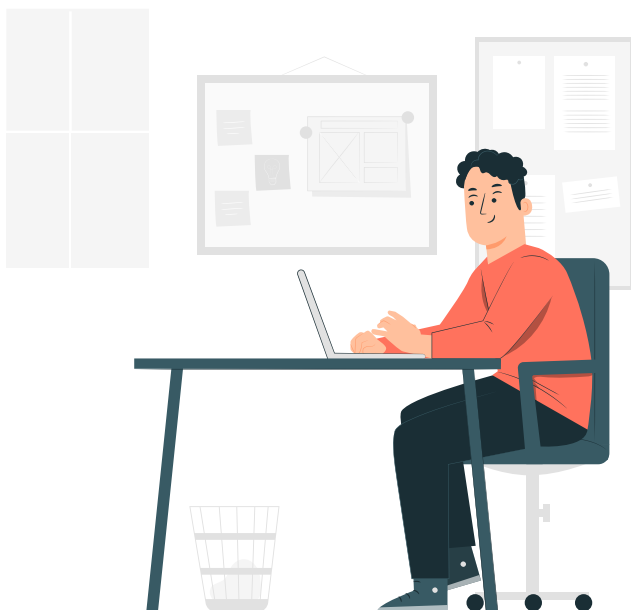
El Régimen de Suministro está siempre disponible en los avisadores de la empresa Distribuidora de Electricidad.

El Régimen de Suministro está siempre disponible en el E.P.R.E.

***Esta publicación en Lectura Fácil del Régimen de Suministro, permitirá que muchos usuarios conozcan sus derechos más importantes.***



## INTRODUCCIÓN



El Régimen de Suministro establece Derechos y Obligaciones:

- ✓ De los Usuarios.
- ✓ De las Empresas Distribuidoras de Electricidad.

El E.P.R.E. es la Autoridad de Aplicación del Régimen de Suministro.

***Los Usuarios pueden dirigirse en todo momento y por cualquier duda al E.P.R.E.***

***El E.P.R.E. responde por escrito a los reclamos de los Usuarios.***

# ¿Qué hay que tener en cuenta para solicitar un nuevo SUMINISTRO eléctrico?

Artículo 1º del Régimen de Suministro: "Condiciones Generales para el Suministro".

**Tenés que saber que el servicio debe estar a tu nombre.**

**Podés pedir un nuevo suministro en tu vivienda:**

- ✓ Si sos dueño ➔ sos Usuario Titular.
- ✓ Si sos inquilino ➔ sos Usuarios Precario. También sos Usuario Precario si tenés la posesión de la vivienda.
- ✓ Sos Usuario Provisorio si querés electricidad para una obra en construcción.
- ✓ Sos Usuario Transitorio si pedís electricidad para exposiciones o ferias.

**Para pedir un nuevo servicio debés:**

- ✓ Firmar el formulario de solicitud.

- ✓ Presentar el Certificado Municipal de Habilitación de Instalaciones Internas.
- ✓ Presentar los papeles de la vivienda donde pedís el suministro.
- ✓ Si sos inquilino, tenés que pagar un Depósito en Garantía.
- ✓ Pagar el Derecho de Conexión vigente.
- ✓ Mantener en condiciones el lugar donde se colocará el medidor.



**Usuario es el que usa el servicio eléctrico**

**"Usuario" y "Titular" es lo mismo.**

**Si no tenés documentos de la vivienda, debés firmar en Declaración Jurada que no usurpas.**

**El Depósito en Garantía son dos meses de consumo.**

**El Depósito en Garantía puede reemplazarse ofreciendo garante a un Usuario Titular.**

**La Distribuidora puede pedir que se cancelen las deudas pendientes antes de habilitar un nuevo suministro.**

## ¿CUÁLES SON MIS OBLIGACIONES?

Artículo 2º del Régimen de Suministro: "Obligaciones del Titular y/o Usuario".

### **Son tus obligaciones**

- ✓ Pagar las facturas por la electricidad que consumís.
- ✓ Informar tus datos en Declaración Jurada.
- ✓ Mantener en perfecto estado las instalaciones internas de tu vivienda.
- ✓ Denunciar cualquier inseguridad en las instalaciones de la Distribuidora.
- ✓ No prestar ni vender la electricidad.
- ✓ Permitir que personal de la Empresa Distribuidora revise el medidor.
- ✓ Solicitar la baja del servicio cuando no lo uses más

**El trámite de baja del servicio es gratuito.**



**El lugar que aloja el medidor debe estar precintado.**

**No podés manipular las instalaciones en el puesto de medición (pilastra).**

**La Distribuidora NO puede reclamar que se paguen deudas para tramitar el Cambio de Titularidad o Baja del Suministro.**

**El trámite de Cambio de Titularidad es gratuito.**

**Si no solicitás el Cambio de Titularidad, sos solidariamente responsable de las deudas del nuevo Usuario.**

# ¿QUÉ DERECHOS TENGO?

Artículo 3° del Régimen de Suministro: “Derechos del Titular y/o Usuario”.

## Como Usuario tenés derecho:

- ✓ A recibir un servicio de calidad.
- ✓ A que facturen tus consumos con las tarifas aprobadas por el E.P.R.E.
- ✓ A la debida atención de tus reclamos o quejas.



**Los medidores se ensayan en un laboratorio.**

**Los medidores se ensayan en presencia del Usuario y de un Perito del E.P.R.E.**

**La Distribuidora debe responder por escrito los reclamos o quejas de los Usuarios**

**Los medidores de electricidad deben estar calibrados.**

**La Distribuidora debe responder en un plazo de diez días los reclamos o quejas de los Usuarios**

# ¿QUÉ DERECHOS TENGO?

Artículo 3° del Régimen de Suministro: “Derechos del Titular y/o Usuario”.

## Como Usuario tenés derecho:

- ✓ A que te reparen los artefactos dañados por la Empresa Distribuidora.
- ✓ A estar presente cuando se verifica el medidor de electricidad.
- ✓ A pagar un monto “a cuenta” hasta que se resuelva tu reclamo por error de facturación.

**Si no recibís la factura en tu domicilio, debés reclamar a la Empresa de Electricidad.**

**En el Servicio de Electricidad NO ES “pague primero y reclame después”.**

**Los reclamos pueden hacerse por whatsapp, por facebook, por el sitio web, por teléfono gratuito (0800), por correo electrónico o personalmente**





# ¿QUÉ OBLIGACIONES TIENE LA DISTRIBUIDORA?

Artículo 4° del Régimen de Suministro “Obligaciones de la Distribuidora”.

## **La Distribuidora debe:**

- ✓ Mantener un servicio de calidad todo el tiempo.
- ✓ Facturar tus consumos conforme a las tarifas aprobadas por el E.P.R.E.
- ✓ Notificarte en caso de cambio del medidor de energía.
- ✓ Resolver cualquier inseguridad en sus instalaciones.
- ✓ Brindarte toda la información posible.
- ✓ Ubicar locales de pago cercanos a tu domicilio.
- ✓ Remitir las facturas siete días antes de su vencimiento.



***Si pagaste y te suspendieron erróneamente, debés reclamar inmediatamente.***

***Deben facturarse los consumos leídos, no estimaciones.***

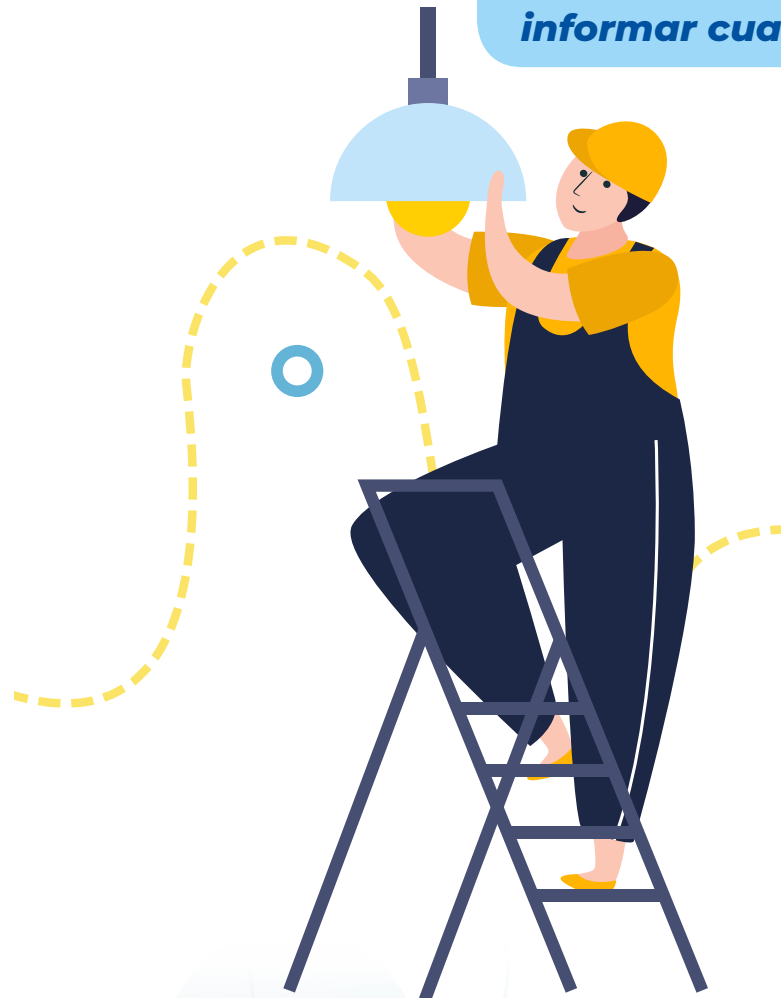
***El E.P.R.E. controla la prestación de calidad de la Empresa Distribuidora.***

# ¿QUÉ OBLIGACIONES TIENE LA DISTRIBUIDORA?

Artículo 4º del Régimen de Suministro "Obligaciones de la Distribuidora".

## **La Distribuidora debe:**

- ✓ Identificar su personal con una tarjeta visible.
- ✓ Poner el Régimen de Suministro en un cartel avisador.
- ✓ Conectar tu nuevo suministro dentro los plazos máximos establecidos.
- ✓ Poner a tu disposición un Libro de Quejas.
- ✓ Reconectar en menos de tres horas un servicio erróneamente suspendido.
- ✓ Mantener un servicio permanente de atención telefónica.
- ✓ Recibir tus reclamos por correo electrónico.
- ✓ Responder por escrito tus reclamos o quejas.



**El personal encargado de la Toma de Estado del medidor está obligado a informar cualquier inseguridad.**

**Si la Distribuidora incumple sus obligaciones se le ponen multas.**

**Las multas son montos a tu favor en las facturas.**

# ¿QUÉ DERECHOS TIENE LA DISTRIBUIDORA?

Artículos 5° y 9° del Régimen de Suministro “Derechos de la Distribuidora”, “Mora e Intereses”.

## La Distribuidora puede:

- ✓ Cobrar intereses por las facturas abonadas fuera de término.
- ✓ Aplicar a las facturas vencidas hasta un 3% de punitorio.
- ✓ Inspeccionar el medidor de energía.
- ✓ Recuperar la energía consumida no registrada. Debe intervenir el E.P.R.E.
- ✓ Si verifica con la presencia de policía la existencia de hurto, puede suspender tu suministro.

**Energía San Juan S.A.**  
iva resp. inactivo C.U.I.T. N° 30-4876854-0  
ING. BRUTOS 000056254-1 ANSES N° 66168854-0  
Fecha Inicio Actividad 22/01/90  
Oficina Central Mendoza 56 Sur 5450 - San Juan

Factura Conjunta con OSSE		Factura N°		N° SUMINISTRO	
Nombre: [ ]		Tarifa: T1 - R3		N° Cliente: [ ]	
Domicilio Postal: [ ]		Consumo Facturado: 430.00 kWh		Cuit N°/DNI: [ ]	
Domicilio Suministro: [ ]		Pagos Link: [ ]		IVA Consumidor Final IVA: [ ]	
N° Medidor Conectado: 35408		Pagos Bancario: [ ]		Bimestre 06/17   Cuota	
Lect. Anterior: 35207		Consumo Bimestre: 205.3078		Consumo Real: [ ]	
Diferencia: 859		Carga Fijo/Bimestre: 10149		Consumo Real: [ ]	
Factor Lect.: 859		Carga Variable por Energía: 10149		Consumo Real: [ ]	
Fecha Emisión: 17/11/2017		Período de Consumo: 07/09/2017 - 08/11/2017		Consumo Real: [ ]	
Energía:		Total: 102.60		Impuestos y Contribuciones:	
Carga Fijo: 398.83		Total: 398.83		Contribución Municipal: 12.00	
Carga Variable: [ ]		Total: [ ]		Ingresos Brutos: 14.46	
Descuento -52.44 Fondo PIEDE		Total: 501.43		Lote Hogar: 3.89	
Subtotal Energía: [ ]		Total: [ ]		Tasa Alumbrado Público: 99.33	
Varios: [ ]		Total: [ ]		Fondo Solidario Hospitalario: 3.00	
Subtotal Varios: 501.43		Total: [ ]		IVA Consumidor Final: 101.23	
Total Energía San Juan S.A.: 501.43		Total a Pagar: 767.99		Fondo para la Línea de Interconexión en 500kv: 29.92	
Vencimiento: 07/12/2017		Vigencia: 08/01/2018		Aporte Fondo Plan Infraestructura PIEDE Ley 7638: 52.44	
Próx. Vencimiento: 08/01/2018		Saldo Anterior Facturación Vencida: 0		Subtotal Impuestos y Contribuciones: 315.27	

Con Subsidio del Estado Nacional (con ahorro de consumo de hasta 20%)

Si sos inquilino, te pueden pedir un Depósito en Garantía

Te deben avisar si cambian o verifican el medidor.

La Distribuidora no puede cobrar recuperador de energía de más de seis meses hacia atrás.

En caso de recuperador de energía porque el medidor funciona mal, debe intervenir el E.P.R.E.

Los punitorios cobrados por la Distribuidora se depositan en el Fondo de Contención Tarifaria. Los punitorios se reparten entre los Usuarios.

# ¿CUÁNDO PUEDE SUSPENDERSE O RETIRARSE EL SUMINISTRO?

Artículo 6° y 7° del Régimen de Suministro “Suspensión del Suministro”, “Retiro del Suministro”.

La Distribuidora puede suspender tu suministro por falta de pago de una factura.

La Distribuidora puede suspender tu suministro si hay inseguridad.

La Distribuidora puede retirar el suministro:

- ✓ Cuando se lo pidas.
- ✓ Luego de 30 días de mantener suspendido tu servicio.
- ✓ Cuando un tercero reconecta un suministro suspendido

**Te tiene que notificar antes de retirar el medidor.**

**Suspender el suministro es dejar sin servicio eléctrico una vivienda.**

**El E.P.R.E. resuelve los reclamos por error de facturación.**



**Si hay cables sueltos o a la mano, te pueden suspender el servicio.**

**Retirar un suministro es llevarse el medidor de una vivienda**

**Si el Usuario no paga por estar disconforme con el monto facturado, la Distribuidora no puede suspender si el Usuario paga a cuenta.**

**Te tienen que intimar al pago, por lo menos 24 horas antes de suspender tu suministro.**

**Si un suministro se retira, para la rehabilitación del servicio deben presentarse todos los papeles, como si se tratara de un nuevo**

# ¿CÓMO SE REHABILITAN LOS SUMINISTROS SUSPENDIDOS?

Artículo 8° del Régimen de Suministro “Rehabilitación del Servicio”.

La Distribuidora debe:

- ✓ Rehabilitar tu servicio en menos de 24 horas desde que te ponés al día.
- ✓ En los casos de retiro de suministro, en los mismos plazos que un nuevo servicio.

***Si un suministro se suspende por error, debe rehabilitarse el servicio en menos de tres horas.***



***Las 24 horas para la rehabilitación se cuentan desde que pagaste, no importa donde lo hiciste.***

***Para rehabilitar un servicio suspendido por inseguridad, la instalación interna de tu vivienda debe estar en condiciones.***

### **Importante**

Ante una emergencia o falta de suministro debe comunicarse con: **Energía San Juan** al **0800 666 3637** y en Caucete con **DECSA** al **496 1784**



264 567 7184



0800 333 6666



264 429 1800



reclamos@epresanjuan.gob.ar



Laprida 12 Este  
Ciudad de San Juan - CP J5400



Horarios de atención  
Lunes a Viernes de 7:30 a 14:00 hs



/EPRE San Juan  
Encuétrenos en Facebook

[www.epresanjuan.gob.ar](http://www.epresanjuan.gob.ar)