

Reclamo de Usuarios del Servicio Público de Electricidad por Error de Facturación.

Procedimiento y acciones que se llevan a cabo.

REFERENCIAS NORMATIVAS QUE DEBEN CUMPLIRSE:

Artículo 68º Ley 524-A Marco Regulator de la Actividad Eléctrica Provincial, Derechos de los Usuarios. Contrato de Concesión, Artículo 25º Obligaciones de la Distribuidora. Anexo 3: Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

Resolución E.P.R.E. Nº 48/2002. Base Metodológica para el Control de la Calidad del Servicio Comercial y Resoluciones reglamentarias emitidas por el E.P.R.E.

A diferencia de otros servicios, NO debe “pagarse primero y reclamar después”, en el Servicio Eléctrico es derecho del Usuario abonar un equivalente a lo que venía pagando, y el resto solamente se confirma si el E.P.R.E. emite Resolución no haciendo lugar al reclamo.

LA DISTRIBUIDORA ESTÁ OBLIGADA A:

EMITIR FACTURAS CLARAS, CORRECTAS Y BASADAS EN LECTURAS REALES.

RESPONDER AL USUARIO RESPECTO DE SU RECLAMO EN EL PLAZO DE 10 DÍAS HÁBILES.

EN CASO DE VERIFICARSE UN ERROR EN LA FACTURA, DEBE CORREGIR LA FACTURA RECLAMADA, Y EMITIR SIN ERRORES LA FACTURA SIGUIENTE.

VERIFICAR ANTES DE INSTALAR CADA MEDIDOR, CUMPLIENDO LAS NORMAS DE LA INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION, CUMPLIENDO CON LAS DISPOSICIONES DE LA LEY NACIONAL DE METROLOGÍA .

INSTALAR MEDIDORES MONOFÁSICOS Y TRIFÁSICOS CON EXACTITUD CLASE DOS (2), LOS DE GRANDES DEMANDAS CLASE (1).

EN CASO DE NO CUMPLIR LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN NORMA, LA DISTRIBUIDORA DEBE CORREGIR LA FACTURA Y ACREDITAR COMO BONIFICACIÓN AL USUARIO UN 50% DEL MONTO RECLAMADO.

EL RECLAMO SE INICIA CUANDO EL E.P.R.E. RECIBE EL CUESTIONAMIENTO DEL USUARIO POR LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD

1. Primer paso: Verificación de Lectura del Medidor:

- Se verifica el estado del medidor a partir del reclamo.
- Se compara la lectura del medidor con el “estado actual” de la factura reclamada. Si la lectura tomada luego del reclamo es menor que la facturada, **HAY ERROR DE FACTURACIÓN**.



2. Segundo paso: Contraste del medidor “in-situ”:



- Se realiza un ensayo del medidor en el puesto de medición (“in-situ”) con un Equipo Patrón Portátil.
- El ensayo queda plasmado en un documento, que indica entre otra información: datos del Usuario, precintos retirados, precintos colocados, número del medidor, marca y estado del medidor ensayado y valores de error resultante del ensayo.
- Si del Contraste “in-situ” surge que el medidor ensayado presenta valores de error por fuera de los establecidos en la Norma, el equipo debe verificarse en laboratorio, y se encuentra “fuera de curva”: **HAY ERROR DE FACTURACIÓN**.

3. Tercer paso: Contraste del medidor en Laboratorio:

- La Distribuidora debe notificar con dos (2) días de anticipación la fecha y hora del cambio del medidor para permitirle al Usuario presenciar el mismo; también debe notificar la fecha de ensayo del medidor en Laboratorio.
- La hora de reemplazo del medidor debe ser una banda horaria de normalmente 3 hs.

- c. El medidor retirado debe ser guardado en una urna precintada.
- d. El procedimiento de cambio de medidor debe quedar registrado en un documento, que como mínimo deberá indicar: datos del Usuario, precintos retirados, precintos colocados; número, marca y estado del medidor retirado; número, marca y estado del medidor instalado, número de precinto colocado en la urna donde coloca el medidor para su ensayo, firma del Usuario (en caso de que presencie el cambio).
- e. Si se realiza el reemplazo en la fecha y hora comunicada, y el Usuario no se encontraba presente, la Distribuidora deberá comunicar en forma fehaciente lo actuado al Usuario en el plazo de cinco (5) días hábiles.
- f. La Distribuidora ensaya el medidor retirado en Laboratorio en la fecha comunicada, en un banco de ensayos como el que se muestra en la foto a la derecha, en presencia del Usuario de así requerirlo, y de un Técnico del E.P.R.E.
- g. En el protocolo de ensayo en Laboratorio se consigna entre otros datos: fecha de ensayo, número de medidor, estado del medidor, número del precinto de la urna donde se encontraba el medidor, valores de error resultante del ensayo, observaciones a las condiciones en las que se encuentra el medidor, firma del personal interviniente.
- h. Si del ensayo en laboratorio surge que el medidor registra valores sin la precisión requerida por la norma, se considera “fuera de curva”. **HAY ERROR DE FACTURACIÓN.**
- i. En caso de que el ensayo del medidor resultara “dentro de curva” y la Distribuidora no respetara alguno de los pasos formales de norma (por ejemplo, no comunicando fecha y hora del reemplazo del medidor, o no realizando el ensayo en la fecha indicada, entre otras causas), se desecha el ensayo del medidor, considerando que el mismo “no es oponible” al Usuario, intimando a la Distribuidora a anular la facturación emitida, reemplazando la misma. **HAY ERROR DE FACTURACIÓN.**



EL ENSAYO EN LABORATORIO DE LOS MEDIDORES SE REALIZA EN BANCO DE PRUEBA, SIGUIENDO EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR LA NORMA IRAM 62053.

CON UNA PERIODICIDAD MÁXIMA DE 1 O 2 AÑOS (SEGÚN CLASE DE PRECISIÓN), SE VERIFICAN LOS “EQUIPOS PATRÓN”, CON LOS QUE SE CALIBRAN LOS EQUIPOS PARA ENSAYOS EN LABORATORIO.

EL INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL REALIZA LA CERTIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS PATRÓN (LA ÚLTIMA VERIFICACIÓN SE REALIZÓ EL 28/06/2021).

Si existe Error de Facturación, la Distribuidora debe corregir la factura reclamada.

En caso de que incumpliera el procedimiento de tratamiento del reclamo, debe además acreditar como bonificación al Usuario, un monto equivalente al 50% de la facturación objeto del reclamo.

Solamente en caso de no advertirse apartamiento en ninguno de los procedimientos antes detallados, se concluye que no existe error de facturación.

En este último caso, el E.P.R.E. emite Resolución, intimando a la Distribuidora a suscribir un Plan de Pagos al alcance del Usuario.