

1.- OBJETO Y APLICACION

Establecer una metodología para asesorar a los usuarios sobre cuestiones vinculadas a la prestación del servicio eléctrico en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

OMIC: Oficina Municipal de Información al Consumidor.

OCEBA: Organismo de Control de Energía de la Provincia de Buenos Aires.

Consulta: interrogante que el usuario manifiesta ante la OMIC sobre cuestiones vinculadas a la prestación del servicio de energía eléctrica.

Reclamo: manifestación de disconformidad de un usuario con relación a alguno de los aspectos del servicio público de distribución de energía eléctrica en la jurisdicción del OCEBA.

Gestión directa: acción que impulsa la solución de una inquietud o reclamo de un usuario.

3.- RESPONSABILIDADES

3.1. Titular de la OMIC: es el responsable del proceso de asesoramiento a usuarios en la Oficina Municipal a su cargo.

3.2. Gerente Control de Concesiones: es el responsable del asesoramiento en relación al proceso de contestación de reclamos en el OCEBA.

3.3. Gerente de Procesos Regulatorios: es el responsable del asesoramiento en relación al proceso de resolución de controversias en el OCEBA.

3.4. Gerente de Mercados y Tarifas: es el responsable del asesoramiento en relación al proceso de reclamos por seguridad en la vía pública y cuestiones ambientales.

3.4. Secretario Ejecutivo: es el responsable de los procesos de asesoramiento a usuarios en las Delegaciones Regionales de OCEBA (Delegación Regional Mar del Plata, Delegación Regional San Nicolás y Delegación Regional Bahía Blanca).

4.- DESARROLLO

4.1. Superación del conflicto o consulta por gestión directa de la OMIC.

Cuando los usuarios concurren a la OMIC con el propósito de requerir asesoramiento, ésta analizará si el mismo puede ser evadido mediante una gestión directa. A modo enunciativo se citan los siguientes casos:

Casos	Gestión de la OMIC
Inminente suspensión del suministro ante la supuesta falta de pago de energía suministrada y no registrada.	Podrá comunicarse con el Encargado de la Sucursal o Cooperativa y enunciar el problema. En caso de inconvenientes, podrá comunicarse con el 0800 de OCEBA.
Inminente suspensión del suministro en el que habite una persona electro dependiente.	Podrá comunicarse con el Encargado de la Sucursal o Cooperativa y enunciar el problema. En caso de inconvenientes, podrá comunicarse con el 0800 de OCEBA.
Encasillamiento en Tarifa 1 Residencial Estacional	Podrá informar respecto de esta tarifa indicando que la misma se encuentra establecida en el Artículo 4.1.2. del Subanexo A del Contrato de Concesión. Cuando la consulta fuera más compleja podrá recomendar efectuarla al Organismo de Control.
Deuda ajenas a su titularidad	Podrá citar Resoluciones del OCEBA 350/02; 380/02 donde se definió que las obligaciones derivadas de la prestación del servicio eléctrico constituyen obligaciones de tipo personal, y no una obligación "propter rem" y tampoco una obligación solidaria.
Cargo por Conexión de Suministros Conjuntos	Podrá citar Dto. 3543/06, que contempla una contribución especial cuando se trata de suministros conjuntos.
Plan Estímulo (queda derogado el P.U.R.E.E.)	Indicará que, por Resolución del Ministerio de Energía y Minería, fue derogado el Programa para Uso Racional de Energía Eléctrica y en su reemplazo, instaurado el Plan Estímulo, consistente en un incentivo tarifario (tarifas específicas para el plan) para quienes ahorren entre un 10 y 20 % o más de un 20% de su consumo, en comparación con el período equivalente del 2015. Además, indicará que en el nuevo Plan Estímulo, no existen penalizaciones a diferencia del PUREE
Conceptos ajenos	Podrá indicar que, en general, existe la posibilidad de incluir en las facturas de energía conceptos ajenos al servicio si los mismos son debidamente autorizados. Si la consulta fuera más profunda inducirá el cumplimiento de la primera instancia.
Solicitud de resarcimiento económico por lucro cesante	Podrá informar que el OCEBA no tiene competencia en el tema pero lo puede tramitar a través de la vía judicial.
Alumbrado Público	Podrá informar que es potestad de los Municipios, y que los mismos delegan en los distribuidores el cobro de la tasa a través del mecanismo de la Ley 10740.

Incrementos tarifarios (Res. MIlySP 22/2016)- Eliminación de política de subsidios-Establecimiento Tarifa Social por Resolución MEyM Nº6/2016 y 7/2016	Indicará que los nuevos cuadros tarifarios, que incluyen los aumentos en el valor de la energía, se encuentran aprobados por la Autoridad de Aplicación (Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos) en consonancia con la nueva política tarifaria de sinceramiento del precio de la energía. Dentro del marco dispuesto por el Estado Nacional en materia tarifaria, se eliminan los subsidios al servicio eléctrico y se establece una nueva Tarifa Social, cuyos criterios de elección y exclusión se encuentran fijados en la Resolución del Ministerio de Energía y Minería Nº 7/2016. (ver guía específica)
Temas societarios u otros servicios (Servicios sociales, teléfono, agua potable, cloacas, etc.)	Podrá informar que los temas vinculados con el ejercicio societario cooperativo deben ser tratados en el organismo provincial competente (Dirección de Cooperativa del Ministerio de la Producción y Organismos de control específicos)
Denuncias ambientales (Humo, vapor o fuego en instalaciones eléctricas, pérdida de líquido aislante refrigerante en transformadores).	Podrá indicar que la denuncia deberá efectuarse ante la distribuidora. En caso de ser un tema de alto riesgo, la OMIC podrá comunicarse con el encargado de la distribuidora y de no haber respuesta, podrá comunicarse con el 0800 del OCEBA
Denuncias de seguridad en la vía pública (Cables caídos, cables al alcance de las personas, cajas de medidores abiertas o deterioradas, postes deteriorados, bases flojas, inclinadas, quebradas, etc.)	Podrá indicar que la denuncia deberá efectuarse ante la distribuidora. En caso de ser un tema de alto riesgo, la OMIC podrá comunicarse con el encargado de la distribuidora y de no haber respuesta, podrá comunicarse con el 0800 del OCEBA

4.2. Inducción al cumplimiento de la primera instancia

Cuando habiendo evaluado el problema, resulte necesaria la formalización de un reclamo y no se encuentre cumplida la primera instancia, la OMIC podrá asesorar al usuario respecto a la forma de presentar un reclamo ante la distribuidora y cual es la documentación que acompañara al mismo si corresponde.

Para el caso de reclamos por no inclusión o exclusión en el beneficio de la Tarifa Social establecida por Resolución del Ministerio de Energía y Minería Nº 6/2016, la OMIC's indicará al interesado que, deberá necesariamente dar cumplimiento a la primera instancia, en razón que la índole del reclamo hace a datos personales que son aportados por los distribuidores a través de sus bases de clientes para su cruzamiento con otras bases disponibles en el SINTyS. (ver guía específica).

De acuerdo a la temática, el usuario debería presentar una nota por duplicado de acuerdo al modelo sugerido en esta Guía (**Anexo I : “Modelo de Reclamo 1^a Instancia”**) en la que conste:

1. Nombre y apellido del titular (o aspirante, o apoderado).
2. Domicilio postal donde pueda recibir la respuesta.
3. Número de identificación del suministro (si es que lo tiene).
4. Relato de lo acontecido o enunciación del reclamo.
5. Información solicitada a la Distribuidora (según tema).

El usuario deberá quedarse con una copia de la presentación efectuada, para esto se recomienda que la misma sea fechada y conste la firma y el sello aclaratorio de la persona que la recibió en representación de la Distribuidora.

4.3. Inducción al reclamo en segunda instancia

Cuando se haya agotado la primera instancia y el mismo no haya tenido respuesta (después de 30 días hábiles de efectuada la presentación) o la respuesta haya sido insatisfactoria para el usuario, la OMIC, podrá recomendar al usuario dar inicio a la segunda instancia ante el Organismo de Control. Para ello sugerirá presentar:

1. Copia del reclamo escrito ante la distribuidora o número de reclamo asignado en el centro de atención telefónica.
2. Respuesta de la distribuidora.
3. Relato de lo acontecido o enunciación del reclamo (que se volcará en el Formulario Único de Reclamos **F-PRR-1-1**).
4. Información Anexa, en los siguientes casos:

Errores de facturación: copia de la factura objetada y facturas anteriores.

Cobro de deudas de otro titular: copia de la intimación o factura, contrato de locación o título de propiedad o certificado de domicilio.

Suspensión del suministro con factura paga: copia del pago.

Demora en otorgar/restituir el suministro: copia de la solicitud o copia del pago.

Demora en ejecución de obras: copia de la solicitud.

Ampliaciones y extensiones: copia de la solicitud y respuesta de la distribuidora (en su caso, el presupuesto de la distribuidora).

Artefactos dañados:

- Copia del formulario de reclamo de daños de artefactos Res.936/04 OCEBA.

- Respuesta denegatoria de la Distribuidora o silencio después de 30 días hábiles.
- Factura de suministro a su nombre o la calidad que reviste respecto del titular.
- Presupuesto y/o factura de reparación o reposición de la unidad dañada e informe técnico donde conste la causa y las partes dañadas.

Exclusión de Tarifa Social:

- Constancia del reclamo en primera instancia y respuesta denegatoria de la Distribuidora.
- Documentación que acredite condiciones para su inclusión en la Tarifa Social.

5.- DOCUMENTOS RELACIONADOS.**GA-2: “Guía para la Recepción de Reclamos” GA-2****6.- ANEXOS.****Anexo 1: “Modelo de reclamo en 1^a instancia”.**

Sr. Gerente “Nombre de la Distribuidora”	dia/mes/año
<p>Tengo el agrado de dirigirme a usted, a efectos de manifestar mi disconformidad con...(explicar el motivo del reclamo)..., correspondiente al suministro de mi titularidad, NIS o Nº de Cuenta o Nº de Socio....., ubicado en calle.....Nºde la ciudad de</p> <p>En tal sentido, solicito se me informe sobrellevado a cabo y se me permita acceder a la documentación que lo respalda, a saber: (enumerar según el caso) a efectos de posibilitar el correspondiente descargo.</p>	

1. Caso de PRETENSION DE COBRO DE ENERGIA SUMINISTRADA Y NO REGISTRADA:

* El acta de comprobación de Irregularidades o Acta Notarial.

* Historial de consumos de los últimos 12 meses.

* Cálculo de los consumos a recuperar con indicación del lapso considerado

* Factura Complementaria (si la misma no hubiera llegado a su domicilio).

* Normativa que avala el procedimiento de detección de irregularidades.

2. Caso de CONSUMO EXCESIVO.

* Constancia del resultado de la revisión *in situ* del medidor (Art.3 Inc."c" del Reglamento de Suministro y Conexión)

3. Caso de EXCLUSION DE LA TARIFA SOCIAL

* Informe de la Distribuidora, indicando las causas de su exclusión.

4. Caso de ENCASILLAMIENTO TARIFARIO.

* Historial de consumos no inferior a doce meses.
* Normativa que lo avala.

5. Caso de CONCEPTOS AJENOS.

* Instrumento que dé constancia de la autorización de inclusión del concepto.
* Fecha de la inclusión.

6. Caso de EXTENSIONES Y AMPLIACIONES.

* Detalle pormenorizado del tipo de obra a ejecutar.
* Presupuesto pormenorizado ítem por ítem.
* Indicación de la traza eléctrica existente.
* Indicación de la normativa que habilita el cobro de la contribución

7. Caso de CONEXIONES:**7.1 Por demoras:**

* Explicaciones sobre motivos de la demora.
* Indicar el plazo de concreción que establece la normativa.(Consignar Artículo)

8. Casos de CALIDAD TECNICA:**8.1 Reiterados Cortes:**

* Explicaciones sobre los motivos de los cortes.

8.2 Reiteradas Variaciones de tensión.

* Explicaciones sobre las variaciones de tensión.

8.3 Remoción de instalaciones

* Explicaciones sobre la remoción de instalaciones.

A la espera de una pronta respuesta saludo a usted atentamente.

.....(Firma).....



**Nombre y Apellido
Domicilio Postal
(CP) Ciudad
Teléfono**

Si el presentante no fuera el titular del servicio, deberá acreditar la autorización de éste para efectuar el reclamo en su nombre.