

1.- OBJETO Y APLICACION

Establecer una metodología para el registro y derivación al OCEBA, de los reclamos recibidos en las OMIC, vinculados a diversos aspectos de la prestación del servicio eléctrico por parte de las Distribuidoras de energía.

2.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

OMIC: Oficina Municipal de Información al Consumidor.

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 de OCEBA.

Primera Instancia: Etapa que comienza cuando el usuario realiza un reclamo ante la distribuidora y finaliza cuando recibe la respuesta de la distribuidora, o cuando se hayan extinguido los plazos establecidos para que ésta responda de acuerdo al motivo del reclamo, sin que ello hubiera ocurrido.

Segunda Instancia: Etapa que comienza cuando el usuario, habiendo cumplido con la primera instancia de la reclamación, no se encuentra satisfecho con la solución y/o la respuesta brindada por el distribuidor, o simplemente éste ha guardado silencio ante su requerimiento, y desea dar inicio a una tramitación en el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires.

3.- RESPONSABILIDADES

3.1. OMIC: Es la responsable de recibir el reclamo del usuario y enviarlo a la Sede Central de OCEBA para dar comienzo al tratamiento en segunda instancia.

3.2. Mesa de Entrada de OCEBA: Es la responsable de caratular las actuaciones (formando un expediente) y remitirlo a la Gerencia correspondiente según sea el tema.

3.3. Gerencia de OCEBA competente: Es la responsable de comunicar a la OMIC el número asignado al expediente mediante el cual tramitará el reclamo.

4.- DESARROLLO

4.1. Documentación a presentar

4.1.1. Para todos los casos

La OMIC tendrá a su disposición el “**Formulario Único para Reclamos**” F-PRR-1-1, donde deberá consignar la OMIC receptora y numeración correlativa que permita la inequívoca y correcta identificación (ver **Anexo 1**).

El formulario será completado por triplicado, remitiendo el original al OCEBA, un ejemplar para el usuario y otro ejemplar quedará en la OMIC.

Este registro deberá ser completado siempre que el usuario presente un reclamo de temas vinculados a la competencia del OCEBA.

Deberá ser utilizado para asentar:

1. Reclamos que hayan tenido solución a través de una gestión directa de la OMIC.
2. Reclamos que requieran el impulso de la primera instancia.

3. Reclamos que deban ser remitidos al OCEBA para tramitar la segunda instancia.

En todos los casos, convendrá completar el campo de observaciones del formulario, en el cual se describirá sucintamente a) la gestión directa llevada a cabo por la OMIC, b) la orientación al usuario hacia el cumplimiento de la primera instancia o c) si se remite al OCEBA para la tramitación en segunda instancia.

El Formulario formará parte de un legajo, el cual contendrá, además, copia completa de la documentación aportada por el usuario y una nota de remisión al Organismo de acuerdo al modelo del **Anexo 2**.

4.1.2. Para iniciar la Segunda Instancia en OCEBA

A efectos de formalizar un reclamo ante la segunda instancia, la OMIC podrá solicitar al reclamante:

1. Los datos para llenar el “**Formulario Único para Reclamos**” **F-PRR-1-1**.
2. Copia del reclamo escrito ante la distribuidora o número de reclamo asignado en el centro de atención telefónica.
3. Respuesta de la distribuidora.
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 o restituir el suministro: copia de la solicitud o copia de 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 o no inclusión en la Tarifa Social:

- Constancia de reclamo en primera instancia ante la distribuidora.
 - Respuesta denegatoria de la distribuidora.
 - Documentación que acredite las condiciones para acceder a la Tarifa Social.
- Para el caso de reclamos por exclusión o no inclusión en beneficio de la Tarifa Social, deberá cumplirse necesariamente la primera instancia de reclamo ante la distribuidora.

5. En los casos donde el Formulario Único para Reclamos” F-PRR-1- se haya completado para el cumplimiento de la primera instancia y hubiera sido remitido al OCEBA en el informe mensual, en la nota de remisión debería hacer referencia a dicha circunstancia, indicando el numero del formulario donde se trató el reclamo en cuestión.

4.2. Ingreso de los legajos al OCEBA

4.2.1. Ingreso de legajos para la formación de expedientes.

Cuando el legajo trate sobre reclamos que deban ser tramitados por el OCEBA en segunda instancia, la OMIC remitirá toda la documentación a la Mesa de Entradas del OCEBA (calle 56 N°535 La Plata), para la formación de un legajo AU OCEBA o expediente, con idéntica descripción a la consignada en la nota tipo de remisión elaborada por la OMIC (**Anexo 2**).

Si el legajo proveniente de la OMIC, por sus características, solo contuviera el Formulario Único de Reclamos (**F-PRR-1-1**) completo, podrá ser enviado para su tramitación adjunto a un correo electrónico, con un texto similar al de la nota según Anexo 2, a la siguiente cuenta: [oceba@oceba.gba.gov.ar](mailto:ocea@oceba.gba.gov.ar), desde donde se le confirmará su correcta recepción. En caso de no recibir esta constancia dentro de las 48 hs se sugiere su reenvío. Se exceptúa en estos casos la firma del reclamante y del encargado de la OMIC.

Una vez cumplidos los pasos anteriores, según el tema la actuación será destinada a la Gerencia que corresponda, la que confeccionará una nota a través de la cual se pondrá en conocimiento del usuario reclamante y la OMIC interviniente, el número asignado al expediente en el que tramitará el reclamo.

La comunicación del número de expediente a la OMIC se realizará a través de un correo electrónico con firma digital.

4.2.2. Informe mensual de consultas y/o reclamos solucionados por acciones directas de la OMIC.

Cuando por una acción directa de la OMIC, el tema de conflicto fuera solucionado sin necesidad de formalizar un reclamo en segunda instancia, la misma remitirá lo actuado, -con el propósito de poner en conocimiento del OCEBA-, al inicio de cada mes los originales de los legajos gestionados durante el mes anterior que no hayan requerido formalizar la segunda instancia. Para ello, el informe podrá ser acompañado por una nota, de acuerdo al modelo sugerido en el **Anexo 3**.

4.3. Seguimiento del expediente por las partes

El número asignado al expediente y comunicado a las partes, posibilitará a las mismas el seguimiento del trámite, para ello contará con el acceso la página Web de la Provincia de Buenos Aires (Sistema Único de Expedientes www.gba.gov.ar) o en forma telefónica a través de nuestra línea gratuita 0-800.

4.4. Dictamen y comunicación a las partes

El OCEBA procederá a dar tratamiento al tema en la forma prevista en los procedimientos para contestación de reclamos o resolución de controversias, requiriendo a las partes involucradas en el conflicto, la información que estime necesaria

Con una opinión técnica formada sobre la cuestión y con la fundamentación legal del caso, el OCEBA procederá a la emisión del dictamen y/o resolución remitiendo un ejemplar de dicho acto administrativo a cada una de las partes, con más la correspondiente comunicación a la OMIC a efectos de informar la determinación.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

GA-1: “Guía para Asesoramiento a usuarios en las OMIC”

6. ANEXOS.

Anexo 1: Formulario único para reclamos (F-PRR-1-1).

Anexo 2: “Nota tipo de remisión de legajos al OCEBA para inicio de Segunda Instancia”

Anexo 3: “Nota tipo de remisión mensual de Formularios al OCEBA para conocimiento”

Anexo 1: Formulario único para reclamos (F-PRR-1-1).

F-PRR-1-1	FORMULARIO UNICO PARA RECLAMOS N° OMIC “.....”				
Fecha de recepción del reclamo:/...../.....		Recibido por:		Personalmente <input type="checkbox"/>	
DATOS DEL RECLAMANTE					
Condición del reclamante: Titular <input type="checkbox"/> Apoderado <input type="checkbox"/> Otra:					
Nombre/s:		Apellido:			
Tipo de Documento:		Nº:			
DATOS DEL TITULAR DEL SUMINISTRO (solo si el reclamante no es titular)					
Nombre/s:		Apellido:			
Tipo de Documento:		Nº:			
DATOS DEL SUMINISTRO					
Nº Cuenta/NIS:		Calle:		Nº: Piso: Dpto:	
Localidad:		Distribuidora:			
DOMICILIO PARA LA COMUNICACION ESCRITA					
Calle:		Nº:		Piso: Dpto:	
Localidad:		CP:		Código de área: Teléfono:	
MOTIVO DEL RECLAMO					
<input type="checkbox"/> Irregularidades		<input type="checkbox"/> Conexiones		<input type="checkbox"/> Corrimiento de Instalaciones	
<input type="checkbox"/> Consumo excesivo		<input type="checkbox"/> Mala calidad de servicio comercial		Otros: Exclusión de la Tarifa Social	
<input type="checkbox"/> Encasillamiento tarifario		<input type="checkbox"/> Mala calidad de servicio técnico			
<input type="checkbox"/> Conceptos ajenos		<input type="checkbox"/> Mala calidad de producto técnico			
<input type="checkbox"/> Extensiones y ampliaciones		<input type="checkbox"/> Daño de artefactos			
CHEQUEO DE LOS ELEMENTOS QUE DEBE APORTAR EL RECLAMANTE					
<input type="checkbox"/> Datos personales requeridos			<input type="checkbox"/> Comprobante de la condición frente al suministro		
<input type="checkbox"/> Constancia de cumplimiento de la primera instancia			<input type="checkbox"/> Otra documentación requerida		
DETALLE DE LOS ELEMENTOS ADICIONALES REQUERIDOS					¿Recibido?
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
REGISTRO DEL RESULTADO DE LAS GESTIONES, OBSERVACIONES Y ACLARACIONES					
ACUSE DE RECIBO DE LA COPIA ENTREGADA AL RECLAMANTE					
Firma y aclaración del reclamante:		Firma y aclaración del agente que realizó la atención:			
Por cualquier consulta usted puede llamar a nuestras líneas de atención gratuita o enviarnos un correo electrónico:					
LA PLATA: 0800-333-2810 ocea@oceba.gba.gov.ar			MAR DEL PLATA: 0800-666-6669 mardelplata@oceba.gba.gov.ar		
BAHIA BLANCA: 0800-333-2824 bahialblanca@oceba.gba.gov.ar			SAN NICOLAS: 0800-777-62322 sannicolas@oceba.gba.gov.ar		

Anexo 2: “Nota tipo de remisión de legajos al OCEBA para inicio de Segunda Instancia”

LUGAR Y FECHA

LEGAJO N°.....

Señor Presidente
Organismo de Control de Energía Eléctrica
de la Provincia de Buenos Aires
Calle 56 N° 535 (1900)
La Plata

Nos dirigimos a usted en relación al reclamo presentado ante esta OMIC, por el/la/los señor/a/es , respecto a su disconformidad con la distribuidora.....en relación al siguiente tema

Con el propósito de dar tratamiento al mismo **en segunda instancia**, se remite adjunto a la presente, el legajo iniciado por el reclamante, caratulado: “.....(Apellido y Nombre del reclamante) c/ distribuidora/cooperativa.....s/.....(motivo del reclamo consignado en el formulario de reclamo N°.....)”.

Atentamente.

.....
Firma Responsable OMIC

Anexo 3: “Nota tipo de remisión mensual de Formularios al OCEBA para conocimiento”

Señor Presidente
Organismo de Control de Energía Eléctrica
de la Provincia de Buenos Aires
Calle 56 Nº 535 (1900)
La Plata

LUGAR Y FECHA:

Ref. Informe mensual

Atentamente.

Firma Responsable OMIC