



INSTRUCTIVO PARA RECLAMOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

¿CÓMO HACER LOS RECLAMOS ANTE FALTA DE ENERGÍA?

NOTA IMPORTANTE

"Para comenzar el circuito de reclamos, es muy importante que las Asociaciones Barriales y las Cámaras Sectoriales que tengan asociados en las zonas afectadas por los cortes de energía, nos envíen la información detallada según los instructivos respectivos. Es imprescindible contar con la mayor cantidad de reclamos, para poder brindar una información sobre la solución de los mismos y el tiempo aproximado de reposición del servicio eléctrico".

INSTRUCTIVO PARA ENTIDADES

1º) Ante la Distribuidora Eléctrica:

Al teléfono que figura en su factura, por E-mail o por Internet.

Ver INSTRUCTIVO EDENOR o EDESUR.

- Es importante que cuando se produzca un corte en la zona, el reclamo lo haga la mayor cantidad de vecinos posible. De esta forma las Distribuidoras de Electricidad, con sus sistemas y equipos técnicos, relacionan la zona y detectan el desperfecto, acortando los tiempos de respuesta.

2º) Ante el ENRE - Ente Nacional Regulador de la Electricidad:

Hacer el reclamo en caso de que el corte se prolongue más de 3 horas.

Se pueden realizar por diversas modalidades.

Ver INSTRUCTIVO.

Sin este reclamo se dificultará el resarcimiento económico, en caso de que hubiera estragos o pérdidas materiales provocadas por el corte de energía.

- Tener en cuenta que es difícil que hagan lugar al reclamo económico, si cuando vayan a verificar encuentren que la instalación no está acorde a las reglamentaciones vigentes y contemple los Requisitos Esenciales de Seguridad - RES.
- Los RES exigen que los inmuebles deben estar equipados con: **Termomagnética de protección e Interruptor Diferencial (Disyuntor) en el tablero, Puesta a Tierra con jabalina y cableado de protección (aislado verde-amarillo) en toda la instalación y dicho cable debe estar conectando a la tercer pata de todos los tomacorrientes. Los cables deben estar embutidos en cañerías o cablecanales.**
Ante cualquier duda, consultar con un Electricista Matriculado.

COMUNICACIÓN

FECOBA tiene instrumentando un canal de comunicación con las Distribuidoras de Electricidad que le permitirá, ante una EMERGENCIA, conocer el estado en que se encuentra el reclamo zonal y el tiempo estimado de reposición del servicio, informando al referente de la entidad para que lo comunique a sus asociados, a fin de que tomen las medidas más convenientes para preservar su mercadería o bienes.



INSTRUCTIVO PARA RECLAMOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Para activar dicho mecanismo, el reclamo debe ser enviado únicamente por medio de las Asociaciones Barriales y las Cámaras Sectoriales adheridas a FECOBA, indicando los datos de la zona afectada y N° de reclamos a la Distribuidora de Electricidad correspondientes, utilizando los siguientes medios:

E-mail: info@fecoba.org.ar

NOTA: No obstante que el reclamo es exclusivamente individual, recomendamos a las entidades que, los damnificados les hagan llegar el detalle de los cortes producidos y las pérdidas estimadas comprobables, conforme a lo indicado en Planilla de Informe adjunta.

Los datos compilados serán una herramienta para que podamos solicitar con mayor fuerza la solución de los problemas de cortes de suministro eléctrico.

Ver INSTRUCTIVO LEGAL.

DISTRIBUIDORAS DE ELECTRICIDAD

Área de concesión en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

EDENOR

Dársena "D", Dr. C. Vaz Ferreira, Autopista Illia, prolongación Avenida Pueyrredón, Avenida Pueyrredón, Avenida Córdoba, Vías del Ferrocarril San Martín, Avenida General San Martín, Zamudio, Tinogasta, Avenida General San Martín, Avenida General Paz y Río de La Plata.

EDESUR

Dársena "D", calle sin nombre, traza de la futura autopista Costera, prolongación Av. Pueyrredón, Av. Pueyrredón, Av. Córdoba, vías del Ferrocarril San Martín, Av. General San Martín, Zamudio, Tinogasta, Av. General San Martín, Av. General Paz, Riachuelo y Río de la Plata hasta Dársena D.



INSTRUCTIVO PARA RECLAMOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

¿CÓMO HACER LOS RECLAMOS ANTE FALTA DE ENERGÍA?

EDENOR

Por teléfono: 0800-666-4002 o (011) 4555-9600 las 24 hs. todos los días del año.

Por Internet: www.edenor.com.ar >>Contáctenos: Llenar formulario y enviar.

- ✓ **RECORDAR QUE DEBE TENER LA FACTURA EN SU PODER.**
- Deberá suministrar el N° de Cliente o N° de Cuenta (Figura en su factura).
- Los tres (3) últimos números del Medidor (Figura en su factura).
- **Anotar el N° de Reclamo que le suministrará la Distribuidora.**
- ✓ **NO OLVIDAR** registrar la hora en que se produjo el corte y la hora en que se repuso el servicio eléctrico.

Ante el ENRE - Ente Nacional Regulador de la Electricidad:

- Es importante hacer el reclamo en caso de que el corte se prolongue más de 3 horas, para solicitar resarcimiento económico, en caso de pérdidas.
- Se deberán suministrar los datos de la factura de luz, los datos comerciales y los personales, haciendo mención al reclamo ante la distribuidora de electricidad.

Se pueden realizar por diversas modalidades:

Personalmente: Suipacha 615-CABA Lunes a viernes de 9 a 18 hs.

Telefónicamente: 0800-333-5952 – Lunes a viernes las 24 hs.

Enviando Fax: 0800-333-5962 – Lunes a viernes de 9 a 16 hs.

Se deberán suministrar todos los datos.

Por correo: Suipacha 615 (C1008AAM) CABA o
Apartado gratuito N°505 del Correo Argentino

Por Internet: www.enre.gov.ar

Seguir la siguiente ruta: >> Falta de suministro

>>>Sólo para usuarios que en este momento se encuentren sin suministro

1- Ingrese su empresa proveedora de energía eléctrica
(Edenor, Edesur o Edelap)

2- Ingrese el N° de cliente que figura en su factura.

3- Ingrese los últimos tres (3) Números del Medidor
que figuran en la Factura.

>>> ENVIAR RECLAMO

Marzo 2011



INSTRUCTIVO PARA RECLAMOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

¿CÓMO HACER LOS RECLAMOS ANTE FALTA DE ENERGÍA?

EDESUR

Por teléfono: 0800-333-3787 o (011) 4381-1313 las 24 hs. todos los días del año.
Por E-mail: emailservicio@edesur.com.ar consignando todos los datos.

- ✓ **RECORDAR QUE DEBE TENER LA FACTURA EN SU PODER.**
 - Deberá suministrar el N° de Cliente o N° de Cuenta (Figura en su factura).
 - Los tres (3) últimos números del Medidor (Figura en su factura).
 - **Anotar el N° de Reclamo que le suministrará la Distribuidora.**
- ✓ **NO OLVIDAR** registrar la hora en que se produjo el corte y la hora en que se repuso el servicio eléctrico.

Ante el ENRE - Ente Nacional Regulador de la Electricidad:

- Es importante hacer el reclamo en caso de que el corte se prolongue más de 3 horas, para solicitar resarcimiento económico, en caso de pérdidas.
- Se deberán suministrar los datos de la factura de luz, los datos comerciales y los personales, haciendo mención al reclamo ante la distribuidora de electricidad.

Se pueden realizar por diversas modalidades:

Personalmente: Suipacha 615-CABA Lunes a viernes de 9 a 18 hs.

Telefónicamente: 0800-333-5952 – Lunes a viernes las 24 hs.

Enviando Fax: 0800-333-5962 – Lunes a viernes de 9 a 16 hs.

Se deberán suministrar todos los datos.

Por correo: Suipacha 615 (C1008AAM) CABA o
Apartado gratuito N°505 del Correo Argentino

Por Internet: www.enre.gov.ar

Seguir la siguiente ruta: >> Falta de suministro

>> Sólo para usuarios que en este momento se encuentren sin suministro

1- Ingrese su empresa proveedora de energía eléctrica
(Edenor, Edesur o Edelap)

2- Ingrese el N° de cliente que figura en su factura.

3- Ingrese los últimos tres (3) Números del Medidor
que figuran en la Factura.

>> ENVIAR RECLAMO

Marzo 2011



INSTRUCTIVO PARA RECLAMOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

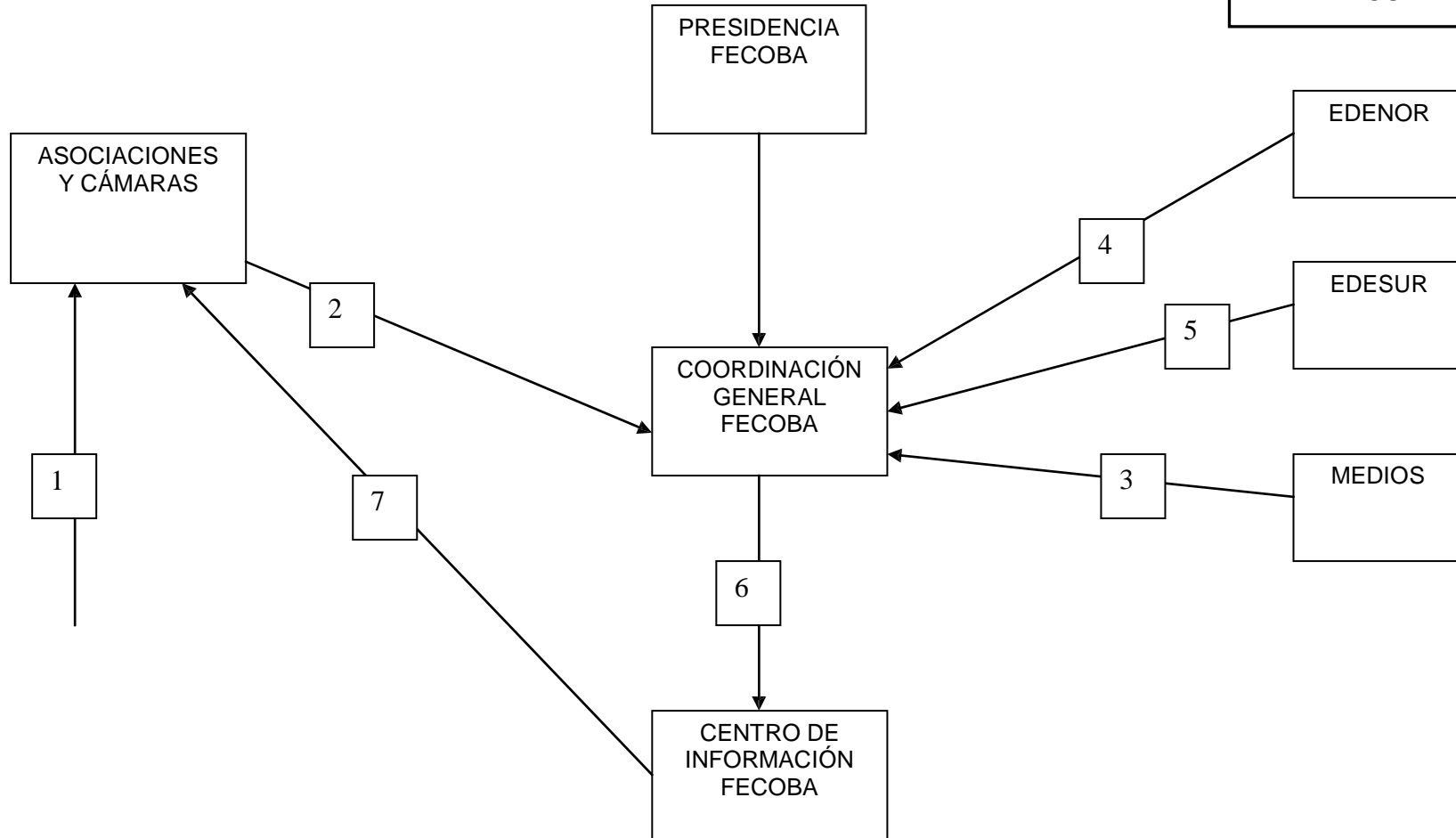
¿CÓMO HACER LOS RECLAMOS ANTE FALTA DE ENERGÍA?

INSTRUCTIVO LEGAL

- 1) Producido el corte de electricidad el primer paso es dejar constancia del mismo mediante el reclamo correspondiente, será preciso además tomar debida nota del número de reclamo, ante la Empresa Distribuidora y ante el ENRE, el nombre de la persona que lo recibió y la hora en que fue formulado. Cumpliendo todos los pasos indicados en el INSTRUCTIVO adjunto.
- 2) Tomar nota del tiempo de duración del corte determinando el día y la hora en que se restauró el servicio totalmente.
- 3) A efectos de reclamar los daños y perjuicios sufridos y el lucro cesante proceder de la siguiente manera:
 - a) En caso de productos perecederos hacer un inventario exhaustivo de las mercaderías dañadas detallando la cantidad, marca y precio de compra de cada producto, lo que deberá estar respaldado con las facturas correspondientes.
 - b) A fin de determinar el lucro cesante se deberá reunir la mayor cantidad de datos y documentación posible puntualizando: la venta diaria del mes en curso; la venta diaria de los tres meses anteriores, y de ser posible la venta diaria de los mismos periodos del año anterior. Ello respaldado con toda la documentación posible, como ser las constancias de la registradora, los duplicados de las facturas emitidas y cualquier otra dato contable con el que se pueda acreditar la venta denunciada.
 - c) En caso de artefactos o maquinaria eléctrica se deberá presentar la correspondiente factura de reparación en la deberá constar que el daño fue ocasionado en incidencia del corte.
- 4) En caso de haber adquirido o alquilado Equipo de Generación Alternativo, deberá acompañar factura de compra o factura de alquiler indicando fechas y cantidad de días utilizado.
- 5) En caso de inundación tomar fotografías de la situación y de ser posible reforzarla con los documentos periodísticos que se puedan conseguir (archivos gráficos y televisivos).
- 6) A los efectos de determinar los daños proceder tal como se detalla en el punto 3 a) y b), con la salvedad de que se inventariaran todos las mercaderías dañadas y además los muebles y útiles y demás bienes que resulten afectados.
- 7) Tener en cuenta que los reclamos patrimoniales o de gastos relacionados con los cortes de energía son individuales y se deberá contar con los comprobantes respaldatorios de dichos reclamos. Asimismo para iniciar los reclamos se deberán tener todos los impuestos, contribuciones y servicios al día con los comprobantes correspondientes.

En todos los casos para la instrumentación del presente instructivo dirigirse a FECOBA por intermedio de su Entidad Barrial.

**FECOBA
SISTEMA DE COMUNICACIONES
ANTE CORTES DE ENERGÍA**



PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1: LA ENTIDAD RECIBE INFORMACIÓN DE SUS ASOCIADOS. 2 - 3: COORDINACIÓN RECIBE INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES O SE INFORMA POR LOS MEDIOS. 4 - 5: COORDINACIÓN RECIBE O SOLICITA INFORMACIÓN A EDENOR O EDESUR SEGÚN CORRESPONDA. 6: COORDINACIÓN ENVÍA LOS DATOS OBTENIDOS AL CENTRO DE INFORMACIÓN. 7: EL CENTRO ENVÍA LA INFORMACIÓN A LAS ENTIDADES AFECTADAS.

Nota: toda la información se deberá enviar únicamente vía E-mail o SMS.

VER INSTRUCTIVO PARA RECLAMOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO.