FLORENCIO VARELA: Consejo de defensa del consumidor sobre facturación de EDESUR

A través de la dirección de prensa Municipal, Defensa del consumidor hace llegar los siguientes Consejos a seguir cuando en la Boleta de Luz de EDESUR, los clientes se encuentren con sumas inéditas o fuera de lo que abonan normalmente mes a mes:

Consejos a
tener en cuenta para evitar abusos y errores en la factura de luz

Debido
a los constantes reclamos que llegan a la Oficina de Defensa del Consumidor y Lealtad
Comercial respecto a los altos valores que los vecinos deben abonar en las
facturas del servicio eléctrico, consumos mal medidos o directamente estimados
y cambios injustificados en las categorías de clientes para facturarles de más,
desde el área se bridan los siguientes ítems a tener en cuenta para
prevenirlos.

¿Cómo se fijan las tarifas
eléctricas?

Las
tarifas por el servicio de electricidad son fijadas por el Ente Nacional
Regulador de la Electricidad (ENRE). La actualización de los pliegos tarifarios
se realiza de forma periódica. Podés consultar el cuadro tarifario vigente en
el sitio web: https://www.edesur.com.ar/tarifas-cuadro-tarifario/

Nuestro
régimen se clasifica en 3 grandes categorías: Tarifa 1, Tarifa 2 y Tarifa 3.
Para saber en qué segmento estás encuadrado, los datos de tarifa y subtarifa
los encontrarás en el cuadro superior derecho de tu factura.

Qué hacer ante un error de
consumo excesivo o sobrefacturación

Cuando
sorpresivamente llega una factura de luz con un consumo que supera las 5 veces
o 10 veces más de lo que consumimos por bimestre hay que hacer un reclamo por
consumo excesivo o sobrefacturación.

Evidentemente
la empresa ha cometido un error, o el técnico que audita los medidores se ha equivocado.
En algunos casos puede ser que estén robando la energía en forma clandestina o
que haya un corto en su domicilio y por esto se desperdicie energía.

Si
estas dos últimas posibilidades están descartadas, es muy probable que la empresa
se haya equivocado a la hora de facturar. Además, si es un edificio de copropietarios
y a varios vecinos les ocurrió lo mismo es un indicio de que la empresa ha cometido
algún error.

Pasos para realizar un reclamo
efectivo a Edesur

1) Dirigirse
personalmente a la oficina comercial más cercana a tu domicilio con una nota
escrita explicando los motivos del reclamo. Los reclamos telefónicos no resultan
suficientes en estos casos.

En la
nota deben constar todos los datos; Número de cliente, nombre, apellido, DNI,
domicilio y teléfono. Debes exponer en la nota que el consumo de la factura con
vencimiento en XX fecha, es incorrecto y que es muy diferente al promedio de
los últimos 6 o 12 meses. A la oficina comercial se deben llevar dos copias de
la nota.

Es
importante tener una copia con el sello de la empresa para luego realizar el
reclamo en el ente regulador. Además, se deberá solicitar en la oficina un
talón para realizar un pago parcial. No pague la factura ni realice un plan de
pagos. Cuando hay un reclamo vigente por objeción de consumo se anula el corte
hasta que la empresa lo resuelve.

2) Si
no hay respuesta en 15 días por carta deberás presentarte en la oficina
comercial o se responde «Desfavorable», por ley debe intervenir el ENRE. Para
que el vecino no tenga que ir personalmente a la oficina del ENRE (Ente
Regulador de las empresas eléctricas), ya que se encuentra ubicada en Capital
Federal, en estos casos podrán acercarse a la Oficina de Defensa del Consumidor
y Lealtad Comercial para que un notificador de la dependencia te acerque la
nota sellada en Edesur, además del DNI del titular del servicio, las ultimas
facturas y fotos sacadas al medidor en lo posible.

Cabe
destacar que el ENRE tarda entre 3 y 6 meses en realizar la investigación pertinente
y expedirse (a veces hasta un año). Lo bueno es que realiza un análisis técnico
detallado independiente del que pueda realizar la empresa, para saber por qué
se consumió o se facturó esa cantidad de KHW.

3) Ante
cualquier duda es importante recordar que, para realizar reclamos, consultas
y/o asesoramiento, pueden dirigirse a la oficina de Defensa del Consumidor y
Lealtad Comercial, ubicada en Avenida San Martín Nº 3339, o comunicarse a la
línea gratuita 0800-222-9807 de lunes a viernes de 8 a 14hs, o visitarnos en la
página oficial “Secretaria de Gobierno-Municipalidad de Florencio Varela”.

Canales de comunicación:

Oficina
comercial de EDESUR en Florencio Varela: Av. Gral. José de San Martín 2518.
Horario: de 08 hs a 15:00 hs. Teléfono: 6181-3046 o ENRE: Suipacha 615 – CABA –
de lunes a viernes de 8 a 18 hs – 0800-333-3000 (atienden las 24 hs).