

1. ¿Qué es este reglamento y para quién es?

Este reglamento explica qué podemos hacer cuando tenemos un problema con el servicio de electricidad brindado por Edesa en la provincia de Salta.

Está hecho para que todos sepamos:

- ¿Cuándo podemos reclamar?
- ¿Cómo hacerlo paso a paso?
- ¿Qué debe hacer Edesa?
- ¿Qué debe hacer el Ente si la empresa no responde o no soluciona el problema?

El reglamento también establece los derechos que tenemos los usuarios, los deberes de la empresa, y los plazos que deben cumplirse en cada etapa del reclamo.

Además, incluye lo que pasa cuando hay situaciones urgentes o graves, cómo se hacen las reuniones entre los involucrados para buscar soluciones, y qué sanciones puede recibir la empresa si no cumple con las reglas.

Está pensado para que cualquier persona (aunque no sea experta en leyes) pueda saber qué hacer cuando el servicio falla, es deficiente, se corta, o llega una factura que no corresponde.

Esta versión que estás leyendo usa un lenguaje más claro, directo y fácil de entender, para que toda la ciudadanía tenga acceso real a esta información.

2. ¿Cuándo y cómo puedo hacer un reclamo?

Podés hacer un reclamo cuando tengas un problema con el servicio de luz, como por ejemplo:

- Cortes o fallas en el servicio.
- Facturas con montos que no corresponden.
- Daños en electrodomésticos o instalaciones.
- Situaciones que afecten tu seguridad o la del barrio.

2.1. ¿Tengo un plazo para hacer el reclamo?

Si. Tenés hasta 60 días corridos para hacer el reclamo, contados desde que ocurrió el corte o problema con el servicio, o desde la fecha de vencimiento de la factura que querés reclamar.

2.2. ¿Dónde hago el reclamo?

Primero, siempre tenés que reclamar ante la empresa que brinda el servicio de la luz (EDESА).

Podés hacerlo por:

- Línea gratuita: 0800-777-33372
- WhatsApp: 387 5492222
- Aplicación móvil: Mi Edesa
- Página web: www.edesa.com.ar
- Oficina virtual: <https://oficinavirtual.edesa.com.ar/>
- Mail: tramitescomerciales@edesa.com.ar
- Presencial en nuestros Centros de Experiencia del Usuario (sucursales Edesa)

Es importante que sepas que la empresa tiene la obligación de recibir tu reclamo y darte un número de seguimiento.

En caso de que hagas el reclamo por la página web te deben enviar un comprobante por correo electrónico.

Importante: Guardá siempre tu número de reclamo o gestión. Es tu respaldo y lo vas a necesitar si querés hacer un seguimiento o presentar una disconformidad más adelante.

2.3. ¿Qué necesito para hacer un reclamo?

Para que tu reclamo sea válido, necesitás presentar algunos datos y documentos:

- Tu DNI (puede ser una foto o fotocopia que se pueda leer fácilmente).
- La última factura o el Número de Identificación del Suministro (NIS).

- Una descripción clara del problema y qué solución estás pidiendo.
- Pruebas como fotos, presupuestos, recibos, informes técnicos.
- Completar un formulario que te dará el Ente o la empresa, con tus datos personales, domicilio, mail y teléfono de contacto.

Si otra persona reclama por vos, tiene que demostrar que está autorizada o que también está afectada por el problema.

Si falta algún documento, la empresa debe avisarte y darte 5 días hábiles para que lo completes. No pueden rechazar tu reclamo, tienen que recibirlo igual.

3. ¿Dónde encuentro mi número de NIS?

The image shows a screenshot of the Edesa user interface. At the top right, the text 'NIS' is written with a red arrow pointing to a red circle that highlights the 'NIS' field in the form. The form itself is titled 'Edesa' and contains several input fields and buttons. The fields include 'Usuario', 'Contraseña', 'Domicilio Postal', 'C.U.I.T.', 'C.A.C.T.A.P.', 'Actividades Económicas', 'IVA Consumidor Final', 'Consumidor final', 'Fecha de Emisión', 'Último Pago Agente Ext.', 'Vencimiento Pto. Factura', and 'Fecha de suspensión de esta factura'. The 'NIS' field is located next to the 'Usuario' field. Below the form, there is a table with columns for 'Período de Facturación', 'Fecha de Emisión', 'Último Pago Agente Ext.', 'Vencimiento Pto. Factura', and 'Fecha de suspensión de esta factura'. The table contains data for the period 07/2024 to 09/2024.

4. ¿Qué pasa si el problema afecta a muchas personas?

Si el problema no es solo tuyo, sino que afecta a varios vecinos o a la comunidad, igual podés hacer el reclamo, aunque el servicio no esté a tu nombre.

Esto aplica en casos como:

- Caída de postes o cables.
- Cortes masivos de luz.
- Riesgos para la salud, la seguridad o el ambiente.

4.1. ¿Qué necesito para reclamar en estos casos?

Aunque no seas titular, tenés que dejar tus datos y aquellos necesarios para que puedan identificar el problema:

- Número de DNI
- Descripción del problema
- Dirección donde está el problema
- Algún dato de contacto, como un número de celular y mail.

Estos reclamos también pueden ser hechos por asociaciones de consumidores, y no necesitan autorización especial si están defendiendo el interés general.

5. ¿Qué pasa si la empresa no me responde?

Si ya hiciste un reclamo ante la empresa y tuviste algún problema como:

- No te quisieron recibir el reclamo.
- No te respondieron en el plazo establecido.

En estos casos podés acudir directamente al ENTE para que intervenga.

6. ¿Y si vivo lejos? ¿Cambian los plazos?

Si. Si vivís lejos de una oficina de la empresa o del Ente, los plazos que tenés para presentar documentación o recibir respuestas se extienden automáticamente.

Se suma 1 día más por cada 100 km de distancia entre tu domicilio y la oficina más cercana.

Esto es para que todos los usuarios, vivan donde vivan, tengan el mismo derecho a reclamar en condiciones justas.

7. Reclamo por Daño de Artefactos ¿Qué pasa si se rompe algo por culpa del servicio?

Si por una falla en el servicio de luz se te daña un electrodoméstico o parte de la instalación eléctrica, podés reclamar a la empresa para que lo repare o reponga según corresponda.

7.1. ¿Qué tenés que hacer?

- Si querés que la empresa revise tu artefacto dañado o instalación tenés que hacer el reclamo dentro de los 20 días corridos desde producido el daño.

Además tenés que:

- Detallar qué se rompió y cuándo.
- Adjuntar un presupuesto, informe o factura de un técnico habilitado donde se detalle la posible causa del daño.
- Tener el artefacto disponible para que la empresa lo revise.

Si no presentás toda esta información o datos al principio, la empresa debe informarte qué te falta y darte 5 días hábiles para que lo completes.

Importante: Si no hay un técnico autorizado cerca (dentro de un radio de 30 km), podés pedirle a la empresa que revise los artefactos. Tenés un plazo de 5 días hábiles para pedirlo y la empresa tiene 10 días hábiles para realizar la revisión.

En casos donde muchas personas se ven afectadas, la empresa debe reforzar la atención y responder en 10 días hábiles.

7.2. ¿Si reponen o reparan mi artefacto o instalación, tengo garantía?

- Sí, si se repara, la garantía es de 3 meses.
- Sí, si lo reponen, la garantía es de 6 meses o la que venga con el nuevo producto (la que sea mayor).

8. Reclamo por Facturación ¿Cómo reclamo si creo que me cobraron mal?

Si te llegó una factura con un monto que crees que no corresponde, podés hacer un reclamo ante la empresa.

Mientras se resuelve el reclamo, no te pueden cortar el servicio si hacés lo siguiente:

- Si el reclamo es por un consumo excesivo, solo pagás lo que solés consumir por mes, en promedio, durante el último año (sin incluir el mes que estás reclamando).
- Si el reclamo es por algunos ítems de tu factura que creas que no corresponden, pagás solo los conceptos que no estás reclamando.

- La empresa tiene 2 días corridos para darte una nueva factura con esos importes.

- Si tenés razón en tu reclamo, te devuelven lo que pagaste de más, con intereses, y te dan un 25% extra de indemnización en forma de crédito (no te devolverán el dinero físico, sino que se descontará en tus próxima/s facturas).

- Si no tenés razón, te cobran la diferencia con intereses.

Además, si la factura no te llegó con al menos 5 días hábiles de anticipación al vencimiento, podés reclamar y la empresa tiene 48 horas para enviártela.

9. ¿Qué debe hacer la empresa con mi reclamo?

Una vez que hacés el reclamo, la empresa tiene que:

- Darte un número de seguimiento (por escrito o por el mismo medio que usaste).
- Resolver tu reclamo en un máximo de 30 días corridos.
- Notificarte la respuesta de forma clara y comprobable.

Si corresponde devolverte dinero o hacer un reconocimiento, tienen que hacerlo dentro de los 7 días hábiles posteriores a la respuesta.

Además, la empresa debe informarte que, si no estás conforme, podés presentar dentro de los 30 días hábiles, una nota de disconformidad explicando porque no estás conforme.

10. La Disconformidad ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la respuesta?

Si la empresa te respondió el reclamo, pero no estás conforme con lo que te dijeron o resolvieron, podés presentar una disconformidad.

10.1. ¿Qué es una disconformidad y cómo la presento?

La disconformidad es una segunda instancia del reclamo: sirve para que el Ente revise tu caso si no quedaste conforme con lo que resolvió la empresa.

Podés presentarla:

- Ante la misma empresa.
- Directamente en el ENTE.

Para presentarla necesitás:

- Hacerla por escrito, dentro de los 30 días hábiles desde que la empresa te dio una respuesta.
- Explicar bien qué parte no aceptás y por qué.
- Dejar un teléfono y correo electrónico (mail) si no lo hiciste antes.

Si ya hubo otros reclamos por el mismo tema, también deben incluirse.

10.2. ¿Qué pasa después de presentar la disconformidad?

Una vez que presentás la disconformidad:

- La empresa debe enviar toda la información de tu reclamo al Ente dentro de los 5 días hábiles.
- El Ente puede pedir más información o documentación si lo necesita.
- También puede convocar una reunión (audiencia) para tratar de resolver el conflicto. Si se resuelve a favor del usuario, el Ente notifica el resultado y archiva el caso.

Si no hay acuerdo, el Directorio del Ente analiza el expediente y emite una resolución final indicando qué debe hacer cada parte y en qué plazo.

11. ¿Qué es una audiencia y para qué sirve?

La audiencia es una reunión organizada por el Ente para que el usuario y la empresa intenten resolver el reclamo de forma directa.

La audiencia se notifica con al menos 3 días hábiles de anticipación y:

- Participan el usuario, la empresa y un representante del Ente.
- Se revisa el reclamo, se escucha a las partes y se busca un acuerdo.
- Puede hacerse de forma virtual o presencial.

Si mediante la audiencia se llega a un acuerdo parcial o total, se firma un acta y el Ente puede cerrar el caso o continuar solo con los puntos que no se resolvieron.

Si no hay acuerdo, el trámite sigue y el Ente define la situación.

En esta instancia también pueden tomar decisiones urgentes, como evitar un corte del servicio mientras se resuelve el conflicto.

Además, si la empresa incumplió alguna norma durante el trámite, puede recibir una sanción.

11.1. ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la respuesta del Ente?

Si el Ente resuelve tu caso y no estás de acuerdo, podés:

- Pedir una aclaración si hay errores o dudas dentro de los 3 días hábiles posteriores a que se te notifique.
- Solicitar ayuda a la justicia dentro de los 5 días hábiles siguientes (esto se conoce como recurso de apelación).

Estos pasos permiten revisar la decisión tomada, ya sea para corregirla o para que la evalúe un juez.

12. ¿Qué pasa si hay un corte programado?

Cuando la empresa necesita interrumpir el servicio por trabajos planificados, debe avisarte con tiempo.

Tiene que:

- Informar con al menos 48 horas de anticipación.
- Usar su página web, diarios, radios, correos electrónicos u otros medios que lleguen a los usuarios.
- Avisar también al Ente con 7 días corridos de anticipación.

Este aviso anticipado es obligatorio, salvo que ocurra algo urgente o imprevisto.

13. ¿Qué pasa si la empresa no cumple el reglamento?

Si durante el tratamiento de un reclamo la empresa no cumple con las normas, el Ente puede aplicarle sanciones.

Esto puede pasar si, por ejemplo:

- No responde a tiempo.
- No informa correctamente.
- Te exige papeles que no corresponden.
- No respeta tus derechos como usuario.

Las sanciones pueden ser:

- Advertencias
- Multas

Las multas pueden destinarse al usuario o al Ente, para mejoras en el servicio o campañas de derechos del consumidor.

13.1. ¿Y qué pasa si la empresa cometió una falta grave o reiterada?

El Ente puede:

- Aplicar sanciones más severas.
- Continuar con el tratamiento del reclamo de forma paralela.
- Exigir que la empresa corrija su conducta o cambie su forma de operar.

En todos los casos, el Ente actúa como autoridad de control y protección del usuario.

Información Importante

Hasta acá, hablamos de todo lo que el usuario puede hacer para reclamar, según las reglas del Ente.

Desde este punto en adelante, se explica qué pasa cuando el usuario elige seguir su reclamo bajo la Ley de Defensa del Consumidor. En esos casos, el Ente inicia un proceso de acuerdo llamado Instancia Conciliatoria.

14. ¿Qué es una instancia conciliatoria?

Cuando se elige que un reclamo o disconformidad continúe su camino según lo que establece la Ley de Defensa del Consumidor, el Ente tiene que abrir una instancia de acuerdo (llamada instancia conciliatoria) dentro de los 10 días hábiles.

Esto significa que se buscará llegar a un acuerdo entre el usuario y la empresa con la ayuda del Ente.

Puede pasar lo siguiente:

- Si no hay acuerdo en la audiencia, el Ente propone una solución. Si no se responde en 5 días hábiles, se da por rechazada.
- Si las partes llegan a un acuerdo antes de la audiencia, pueden presentarlo por escrito para que el Ente lo apruebe.
- Si se llega a un acuerdo durante la audiencia, se firma un acta que se incorpora al expediente.

Esta etapa busca resolver el conflicto de forma más rápida, sin necesidad de ir a juicio, y con el Ente actuando como autoridad que protege los derechos del consumidor.

15. ¿Qué pasa si la empresa no cumple un acuerdo?

Si en una audiencia se llega a un acuerdo entre el usuario y la empresa, ese compromiso debe cumplirse.

Si la empresa no lo cumple, se considera una falta y el Ente puede aplicar sanciones.

Además, cualquiera de las partes puede ir a la justicia de forma gratuita para exigir que el acuerdo se cumpla en forma rápida.

16. ¿Qué es un sumario y cuándo se inicia?

El sumario es un proceso que inicia el Ente dirigido a determinar si la empresa, incumplió la ley y, si corresponde, aplicarle sanciones.

Este proceso incluye:

- Identificar claramente a la empresa.
- Explicar qué norma habría incumplido.
- Detallar en qué situación ocurrió.
- Darle a la empresa la posibilidad de defenderse y presentar pruebas.
- El sumario es una herramienta para investigar y, si corresponde, aplicar sanciones.

17. ¿Qué pruebas puede presentar la empresa y cómo se usan?

Durante el proceso de investigación, la empresa puede presentar su respuesta y ofrecer pruebas en un plazo de 10 días hábiles.

El Ente revisa esas pruebas y decide cuáles acepta. Solo se admiten las que sirvan realmente para resolver el caso.

Además:

- La empresa debe encargarse de gestionar sus propias pruebas (como testigos o información administrativa o legal).
- Los gastos corren por su cuenta.
- Las actas y verificaciones hechas por el Ente valen como prueba suficiente.

Después de analizar todo, las partes tienen 5 días hábiles para opinar sobre lo que se probó (esto se llama “alegar”).

18. ¿Cómo y cuándo se resuelve un caso?

Una vez finalizado el proceso y analizadas las pruebas, el Ente tiene 20 días hábiles para emitir una respuesta final (resolución).

Esa respuesta o resolución:

- Decide si la empresa incumplió o no.
- Indica qué tiene que hacer la empresa.
- Establece los plazos para cumplir lo que se ordena.
- Puede incluir sanciones, si corresponde.

Si el Ente se demora, la empresa puede pedir una respuesta pronta porque el tiempo legal ya pasó (esto se conoce como pronto despacho), y el Ente deberá resolverlo en otros 20 días hábiles.

19. ¿Qué sanciones puede recibir la empresa?

Si el Ente confirma que la empresa incumplió con sus obligaciones o afectó tus derechos, puede imponerle sanciones.

Las más comunes son:

- Multas económicas.
- Advertencias formales.

Para decidir el tipo y la gravedad de la sanción, el Ente tiene en cuenta:

- El daño causado.
- Si fue intencional o no.
- Si la empresa ya tuvo faltas anteriores.
- Qué tanto beneficio obtuvo con la infracción.
- El riesgo que generó para otras personas.

Cuanto más grave y repetido sea el incumplimiento, mayor será la sanción.

20. ¿Qué pasa si hay publicidad engañosa?

Si la empresa informó mal y perjudicó a los usuarios, el Ente puede exigirle que saque una nueva comunicación corrigiendo la información (esto se conoce como contrapublicidad).

Esto significa que debe:

- Publicar una nueva comunicación aclarando la información falsa o confusa.
- Hacerlo por el mismo canal, en el mismo espacio y con la misma visibilidad que usó en la comunicación original (salvo que pruebe que no puede).

El objetivo es que los usuarios reciban información correcta y clara, igual que cuando se difundió la equivocada.

Para ver el reglamento completo escaneá al siguiente código QR

