



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2023 - Año de la democracia Argentina

Circular

Número:

Referencia: INSTRUCTIVO FRENTE A RECLAMOS POR FACTURACION

Sres.

Distribuidores de energía eléctrica

de la provincia de Buenos Aires:

Por la presente, se hace saber a los distribuidores, que frente a los reclamos de los usuarios relacionados con los montos facturados, deberán:

1. Informar a sus usuarios residenciales, a través de sus páginas web y de campañas informativas (vgr. mediante Nota o correo electrónico), que continúa abierta la inscripción en el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE) para quienes no hayan iniciado el trámite y quieran mantener los subsidios a la energía así como para rectificar datos.
2. Extremar la atención de los usuarios en sus oficinas comerciales, colaborando con los usuarios en promover la carga de información, chequear la información cargada o modificar los datos registrados en caso de considerarlo conveniente, aun cuando hubieran olvidado el número de gestión, en el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE) - <https://www.argentina.gob.ar/subsidios> RASE, reforzando la colaboración en aquellas personas que no tienen acceso a dicha tecnología, de manera tal que:

(i) En caso que se hayan inscripto en el RASE y se adviertan errores en la carga por lo cual ha sido encasillado en un segmento que no le resulta aplicable podrá rectificar su inscripción en las oficinas comerciales.

(ii) Facilitar la inscripción en el RASE. Una vez inscripto y, siendo categorizado en el Nivel 2 o Nivel 3, acreditado con la constancia que emite el propio sistema (toda vez que no se verá impactado en el mismo, y por ende no lo recibirá la Distribuidora), la distribuidora deberá proceder

a la refacturación del servicio, de manera retroactiva a los consumos a partir del 1 de Junio/2023, debiendo rectificar la DDJJ de adquisición de energía ante CAMMESA, en virtud de lo establecido en los Procedimientos de CAMMESA.

(iii) En aquellos casos en que los usuarios estén categorizados en el segmento correspondiente conforme sus ingresos y no puedan hacer frente al pago del cien por ciento (100%) de las facturas, la Distribuidora deberá conferir planes de pago aplicando la tasa reducida determinada en la Resolución OCEBA N° 202/2021.

3. Asimismo, en los casos que la facturación presente desvíos significativos, deberán informar a los usuarios por nota o correo electrónico, aunque no hayan efectuado reclamo, a efectos que el usuario pueda conocer los motivos de la variación.
4. Con el objetivo de garantizar el derecho de acceso a la energía, los distribuidores no podrán suspender ni cortar el suministro a los usuarios que se encuadren en los puntos que anteceden, mientras se realizan los procedimientos tendientes a la refacturación o implementación de planes de pago.

ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGIA ELECTRICA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES