

## **PREGUNTAS FRECUENTES DE CLIENTES**

A fin de agilizar la comunicación entre EDELAR S.A. y sus clientes, se detallan respuestas a las preguntas realizadas de manera frecuente:

### **¿Cuál es el horario de atención a los clientes?**

En las oficinas comerciales de la ciudad capital, y en las oficinas comerciales de los distritos del interior de la provincia, el horario de atención al cliente es de hs 07:00 a hs 15:00, donde se atiende únicamente y sin excepción, los días hábiles de la semana.

Para las localidades establecidas como subdistrito del interior de la provincia, el día de cobro y de atención al cliente se encuentra preestablecido y planificado, aunque el horario de atención siempre es de hs 07:00 a hs 14:00.

### **¿Hay otras oficinas que realicen trámites comerciales en la ciudad capital?**

En la ciudad capital existen 3 oficinas comerciales donde se puede pagar la factura y realizar todos los trámites comerciales. El horario de atención es de 07:00 a 15:00 hs.

**Oficina Comercial Casa Central:** Buenos Aires N° 73- B° Centro.

**Oficina Comercial Faldeo:** Princ. Rojas y Rosendo Velarte B° Emanuel Ginóbili.

**Oficina Comercial Los Filtros:** San Francisco KM 2/5- Filtros de Agua Riojanas.

### **¿Cómo puedo saber los requisitos técnicos del pilar sin acercarme a una oficina de Edelar?**

Los mismos figuran en esta página web de la empresa, en versión pdf, denominados "requisitos para la conexión" y donde se encuentra la muestra del pilar, razón por la cual se pueden bajar a una computadora personal o imprimir de manera directa.

### **¿Cómo puedo saber los requisitos administrativos sin acercarme a una oficina de Edelar?**

Los mismos figuran en esta página web de la empresa, en versión pdf, denominados "REQUISITOS PARA TRÁMITES COMERCIALES" y donde se encuentra la correspondiente documentación a presentar, según el trámite que quiere realizar el cliente, razón por la cual se pueden bajar a una computadora personal o imprimir de manera directa.

### **¿Qué tipos de días se tienen en cuenta para los trámites comerciales?**

Para todo tipo de tareas, se tienen en cuenta días hábiles.

**¿Cómo se puede representar a un titular para realizar un trámite comercial?** Con un Poder Legal original, debidamente confeccionado y autorizado por un Escribano Público Nacional o Juez de Paz Lego. A esta documentación hay que agregar la fotocopia de DNI tanto del titular de inmueble o suministro, más la fotocopia del DNI a quien se le acredita

el Poder. (Los poderes pueden ser: Poder amplio administrativo o poder específico para el trámite detallado en el mismo).

¿Por que son tantos los requisitos administrativos para una conexión? De esta forma la empresa cumple con la normativa legal del sector eléctrico comercial y de servicio.

### **¿Qué significa Contribución Especial Reembolsable o C.E.R.?**

El contrato de concesión establece en su CAPITULO 4 Inciso 5) de Conexiones domiciliarias, que: "Cuando se solicite la conexión de un nuevo usuario en una zona donde no existen instalaciones de Distribución, o bien se requiera la ampliación de un suministro existente, para el que deban realizarse modificaciones sustanciales sobre las redes preexistentes y que signifiquen inversiones relevantes, LA DISTRIBUIDORA podrá solicitar al usuario una contribución especial reembolsable...como así también la mecánica prevista para el reembolso al usuario."

### **¿Cual es la diferencia entre una conexión monofásica y una trifásica?**

Una conexión monofásica o trifásica la puede peticionar cualquier futuro cliente de la empresa, la diferencia técnica real es que con un medidor trifásico se pueden tener mayores artefactos encendidos y al mismo tiempo, sin sufrir caídas de tensión o cortes por exceso de demanda. Desde el punto de vista económico el precio del Kwh depende de la tarifa por el consumo y no por la existencia de un medidor monofásico o trifásico.

### **¿Qué es lo que hay que certificar de un contrato?**

Para realizar un trámite comercial se necesita de un contrato de alquiler o compraventa, donde ambos deben poseer las firmas certificadas de los firmantes, ya que las mismas acreditan la veracidad del contrato comercial realizado.

### **¿Cuáles son los requisitos para solicitar un suministro provisorio?**

Se le informa al cliente que el suministro provisorio tiene una vigencia por un plazo no mayor a 90 días. Para acceder al mismo debe presentar la siguiente documentación: a- Certificado de electromecánica. b- DNI del solicitante. c- CUIT d- Permiso Municipal (en caso de ser instalado en un espacio público) e- Permiso Privado (en caso de ser instalado en un domicilio cuyo solicitante no es el propietario)

### **¿Hasta cuantas conexiones puedo tener en una misma propiedad?**

Se le informa al cliente que puede solicitar no mas de 3 suministros en un mismo inmueble en forma individual. Si son más de 3 suministros, se le informa que debe instalar un gabinete para mediciones múltiples. Si son más de 3 suministros y menos de 6, siempre y cuando sean suministros residenciales, no deben solicitar estudio de factibilidad de suministro. Si son más de 3 suministros, siempre y cuando sean suministros comerciales, si deben solicitar estudio de factibilidad de suministro. Si son más de 6 suministros SI O SI, se debe solicitar el estudio de factibilidad de suministro. Se entrega al cliente requisitos que debe cumplir la nota a presentar y especificaciones técnicas vigentes para gabinetes de conexiones múltiples.

**¿Estoy en otra provincia, y no puedo viajar a firmar el contrato de energía eléctrica, como hago?**

Con un Poder Legal original, debidamente confeccionado y autorizado por un Escribano Publico Nacional o Juez de Paz Lego. A esta documentación hay que agregar la fotocopia de DNI tanto del titular de inmueble o suministro, más la fotocopia del DNI a quien se le acredita el Poder. (Los poderes pueden ser: Poder amplio administrativo o poder específico para el trámite detallado en el mismo).

**¿Por qué se realizan trámites comerciales administrativos únicamente a titulares?**

Porque el titular propietario del inmueble o titular del suministro son los habilitados legalmente para realizar dichos trámites, salvo que se represente al titular mediante un poder legal.

**¿Por qué debo abonar un depósito de garantía si soy titular inquilino o precario?**

Porque este tipo de titularidad no puede acreditar legalmente el derecho o adquisición de la propiedad en la cual se realizará el trámite de la conexión o el trámite administrativo, esta forma de titularidad esta comunicada en el art. 1 inciso "b" del régimen de suministro de energía eléctrica y en el artículo 5 inciso "c" , que expresa "En el caso del Titular que no fuere propietario, podrá optar entre ofrecer como garantía de pago del suministro a LA DISTRIBUIDORA un depósito...o la asunción solidaria de la obligación de pago por parte del propietario del inmueble o instalación, o de un usuario que siendo titular de un suministro, sea propietario del inmueble donde LA DISTRIBUIDORA le preste el servicio.

**¿Quién es el organismo que reparte la factura de energía?**

Actualmente la distribución de las facturas de energía es realizada por la empresa OCA.

**¿Cómo puedo leer de manera sencilla la factura?**

En la parte superior derecha de la misma, figura el número de NIS (o número de identificación del suministro), con el cual se puede realizar cualquier trámite administrativo o reclamo telefónico. En la parte inferior, figuran los últimos pagos realizados o en su defecto la última deuda del suministro. Al dorso encontramos información sobre los distintos tipos de pago de la factura, más información adicional.

**¿Hay Prorroga para el pago de las facturas?**

La empresa no emite ningún tipo de prórroga para extender el pago de la factura.

**¿Existen Subsidios para la factura de Energía?**

Si existen subsidios, pero los mismos surgen mediante leyes nacionales o provinciales o por resoluciones del Ente Único de Control de Privatizaciones (Eucop). La empresa no tiene poder para gestionar subsidios para clientes.

**¿Se puede pagar la factura con tarjeta de crédito?**

No se puede pagar la factura con tarjeta de crédito, pero si se puede gozar del servicio de Débito Automático.

**¿Cuáles son los requisitos para adherirse al débito automático?**

Si la solicitud del débito se realiza en las instalaciones de la empresa de energía, los requisitos son: 1-Llenado y firma de la solicitud de adhesión al debito automático. 2-Nro de CBU bancario (en el caso de débito directo). 3-Fotocopia de la tarjeta de crédito o tarjeta de debito directo de una cuenta bancaria. 4-Fotocopia del DNI del solicitante (titular de la tarjeta de crédito o cuenta bancaria).

**¿Quiénes pueden dar la baja al debito automático, el titular del suministro o el titular del débito?** El titular del NIS o Número de Identificación de Suministro posee todos los derechos sobre la cuenta registrada, razón por la cual puede realizar cualquier tipo de trámite administrativo y técnico sin objeción alguna por parte de la empresa o de terceros.

**¿Se pueden cambiar los Vencimientos de las facturas?**

Los únicos que gozan de cambio de vencimiento de factura son los jubilados titulares del suministro eléctrico.

**¿Cuál es el tiempo límite para pagar la factura?**

El tiempo límite de pago de la factura es el único vencimiento que posee la misma. Luego la empresa hace uso del artículo 5 inciso "b" del régimen de suministro, que establece "...transcurridos CINCO (5) días de mora, LA DISTRIBUIDORA se encuentra facultada para disponer la suspensión del suministro de energía eléctrica al deudor moroso...".

**¿Me pueden levantar el medidor y dar de baja el contrato con 1 o 2 facturas vencidas e impagas?**

Sí, para este caso la empresa hace uso del artículo 7 inciso "II" del régimen de suministro de energía eléctrica, que expresa "...Cuando LA DISTRIBUIDORA hubiera suspendido el suministro por la situación prevista en el Artículo 6º precedente, y el titular transcurrido UN (1) mes desde la fecha de dicha suspensión, no hubiera solicitado la rehabilitación del servicio...".

**¿Hay un 2do vencimiento de la factura?**

No, no existe un segundo vencimiento de la factura, la confusión se genera por que se mal interpreta la fecha de "Último Pago en Agentes Externos", donde se informa la fecha límite para abonar la factura en oficinas de cobro que no pertenezcan a la empresa (rapipago, pagofácil, aguas riojanas, etc). También puede generar confusión el campo del "Próximo Vencimiento", que es el que informa la fecha tentativa de vencimiento pero de la próxima factura a confeccionarse.

**¿Cómo actúo cuando no llega la factura de luz al domicilio?**

En caso de no recibir la factura con una anticipación de cinco (5) días de su vencimiento, deberá dirigirse a la Oficina Comercial de EDELAR S.A. más próxima a su domicilio para

solicitar un duplicado de la misma, siempre que acredite ser el titular del suministro. (Régimen de suministro Art.2 inc. "b").

#### **¿Cuál es la forma de pago con cheque?**

Se le informa al cliente que puede abonar con cheque al "día" o "diferido". En el último caso, el plazo de diferimiento del cheque debe ser autorizado por la Subgerencia de Grandes Demandas. La orden del cheque debe salir a nombre de: EDELAR SA – NO A LA ORDEN Se informa al cliente que todos los datos del mismo pueden ser salvados, excepto la orden del cheque. En caso de abonar con cheque, la factura se considerará legalmente cancelada en la fecha de acreditación del importe en nuestra cuenta bancaria, y esta fecha será considerada a los efectos del cómputo de mora y/o intereses, en el supuesto de corresponder.

#### **¿Cuál es la forma de pago con depósitos bancarios y/o transferencias?**

Se le informa al cliente las cuentas bancarias habilitadas para el pago de facturas de energía por depósitos o transferencias (efectivo o cheque). Se entrega fotocopia. Si el pago por depósito es con cheque, se pueden presentar dos casos: \* Cheque de la misma entidad bancaria, se toma como un cheque al día. \* Cheque de otras entidades bancarias, se acredita aproximadamente a las 72 hs. de depositado. Esto es a los efectos que el cliente tenga conocimiento que debe presentar el cheque, como mínimo tres días antes del vencimiento para evitar que se le genere la mora.

#### **¿Cuándo se utiliza la nota de crédito o débito por ajuste de cobranza?**

Se le informa al cliente que en caso de realizar un pago con cheque o depositar en nuestras cuentas bancarias, un monto mayor o menor (en centavos aproximados) a lo facturado, se realizará un ajuste, el cual dependiendo del caso, se debitará o acreditará en la próxima facturación.

#### **¿Cuándo puedo realizar un pago anticipado?**

Se puede hacer uso de esta modalidad, siempre y cuando no tenga deuda. Se genera una nota de débito por el monto correspondiente al pago anticipado. Una vez abonado el mismo, se genera la nota de crédito por igual importe, para ser incluido en la facturación del próximo periodo.

#### **¿Cuándo puedo realizar un plan de pago?**

Para acceder a realizar un Plan de Pago, la deuda total debe ser incluida en el mismo y hacer una entrega mínima del 40%. Saldo a pactar. No se realizan Planes de Pago si el cliente adeuda sólo una factura. Excepto casos puntuales como pueden ser recuperos de energía, errores de facturación, etc.

#### **¿De cuánto es el interés de los acuerdos a plazo o convenios de pago?**

El interés de financiación del plan de pago depende de la tasa de interés de financiación emitida por el Banco Central de la República Argentina.

### **¿Por qué mi factura cambia de tarifa?**

Cuando los consumos aumentan o disminuyen, cambian las tarifas es decir: Si el cliente consume entre 0 hasta 200Kwh se encuadrará en la Tarifa T1-R10; si consume entre 200 y 430Kwh se encuadrará en la Tarifa T1-R20, y si consume más de 430kwh se encuadrará en la Tarifa T1-R30 Este cambio de tarifa no es definitivo sino que se aplica mes a mes.

### **¿Estoy en otra provincia, como hago para pagar la factura?**

Las opciones para el pago de la factura de energía eléctrica son: RAPIPAGO, PAGO FACIL, CAJEROS AUTOMATICOS de la RED BANELCO Y LINK, COBRO EXPRESS, en INTERNET el sitio web [www.pagomiscuentas.com.ar](http://www.pagomiscuentas.com.ar). Además para las próximas facturas puede solicitar el DEBITO DIRECTO en cualquier cuenta bancaria del país o DEBITO AUTOMATICO en TARJETA NARANJA, TARJETA NEVADA, TARJETA VISA, TARJETA MASTERCARD y BBVA.

### **¿Qué hago cuando me llega un consumo excesivo?**

Hay varios puntos a tener en cuenta: 1-Verificar el consumo del mismo período o mes del año anterior. 2-Verificar que no se hayan incrementado los artefactos eléctricos en el domicilio del suministro. 3-Verificar que el importe económico no esté relacionado con el consumo de agua facturado en la misma boleta. 4-Verificar que no existan pérdidas eléctricas en el domicilio. 5-Si aun así, persisten las dudas sobre el consumo, dirigirse al sector de Atención al Cliente de EDELAR S.A., para tomar el correspondiente reclamo.

### **¿Se pueden pagar facturas fraccionadas?**

No se puede realizar pagos fraccionados de las facturas de energía, salvo que se realice un plan de pago de acuerdo a la metodología ya comentada en pregunta precedente.

### **¿Qué hago cuando me quedo sin servicio de energía?**

Verificar las térmicas tanto detrás del pilar como las térmicas internas del inmueble. Verificar que no corresponda a un corte programado de la empresa y que no sea un corte masivo del sector. Salvado estos puntos, llamar al 0800-777-333-527 donde se comunicará con un gestor del Centro de Atención de Llamadas de EDELAR S.A., quien le solicitará el número de NIS para cargar su reclamo técnico en el correspondiente sistema.

### **¿Cuánto tiempo hay para rehabilitar el servicio por falta de pago?**

Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación, de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 8 del régimen de suministro de energía eléctrica.

### **¿Dónde figura la información de suspensión del servicio?**

En la parte inferior izquierda de la factura de energía la empresa informa lo siguiente: "AVISO IMPORTANTE: Sr. Cliente: Si usted abona esta factura después de su

vencimiento, serán aplicados recargos por mora e intereses. Si no es abonada hasta el 12/09/2012 se procederá a suspender el suministro según lo establecido en el Régimen de suministro, debiendo en tal caso pagar adicionalmente \$ 5,24 + IVA en concepto de Tasa de Rehabilitación. Si el suministro está suspendido y no solicita la rehabilitación se procederá a retirar el medidor a partir de los 30 días posteriores a la fecha de suspensión.”

### **¿Cómo puedo saber si el inquilino dejó deuda en el departamento que le alquilé?**

Hay dos puntos a tener en cuenta: 1-Si el titular de la cuenta es el dueño de la propiedad puede elegir el domicilio postal donde se enviará la factura, para el correspondiente control. 2-Si el titular de la cuenta es el inquilino, se puede preguntar de manera mensual al Centro de Atención de Llamadas sobre el estado actual de la cuenta del suministro, para lo cual deberá tener conocimiento del número de NIS.

### **Mi vecino tiene más artefactos y consume menos energía que yo, ¿por qué se da esta situación?**

En primer lugar la empresa no puede realizar análisis o estudios de artefactos dentro de la vivienda del cliente, razón por la cual no se puede verificar lo planteado. En segundo lugar si verifica que su vecino podría tener conexiones clandestinas, deberá informar de las mismas de manera formal, mediante una nota o un reclamo administrativo, o llamando al 0800-777-333-527, especificando el lugar de las maniobras fraudulentas. En conclusión, todos los datos comparativos y de análisis se realizan sobre la cuenta del suministro en cuestión.

### **¿Cuánto consumen los electrodomésticos de manera mensual?**

<b><u>Artefacto</u></b>	<b><u>Horas diarias</u></b>	<b><u>Consumo</u></b>
Caloventor de 2400w	6 hs	432 Kwh
Aire Acondicionado 3000f	10 hs	390 kwh
Calefón eléctrico 3000w	4 hs	420 Kwh
Heladera con freezer	24 hs	50 Kwh
Microondas 1500 w	1 hs	50 kwh
Ventilador 100w	10 hs	30 Kwh
Lavarropas	1 hs	26 Kwh
Plancha	1 hs	28 Kwh
Computadora Personal	3 hs	27 Kwh
Televisor 21”	6 hs	15 Kwh
Lámpara Incandescente 60w	6 hs	11 Kwh
Lámpara bajo consumo 20w	6 hs	3 Kwh

### **¿La energía trifásica es más cara que la monofásica?**

Desde el punto de vista económico el precio del Kwh depende de la tarifa asignada por el consumo realizado y no por la existencia de un medidor monofásico o trifásico, en conclusión el Kwh de un medidor trifásico tiene el mismo precio que el Kwh de un medidor monofásico.

### **¿Cuál es la causa de baja de tensión en un suministro?**

La causa principal se da cuando el cliente excede la potencia contratada para su suministro. Como ejemplo, un mecánico que contrató un medidor monofásico y pretende realizar una soldadura con un equipo trifásico o un cliente que supere la potencia contratada monofásica que figura en la factura, con la puesta en funcionamiento simultaneo de todos los artefactos eléctricos de su propiedad. Las causas de las bajas de tensión eléctrica se deben a circunstancias de diversas situaciones que no se pueden responder de inmediato desde la gestión comercial, sino verificando cada caso puntual.

### **¿Quién es el representante de la empresa que puede responder a preguntas educativas?**

El encargado de Relaciones Institucionales de EDELAR S.A., es el único autorizado para responder este tipo de inquietudes.

### **¿Cómo se realiza el trámite de una baja voluntaria del servicio?**

Se informa al cliente que para solicitar la baja voluntaria, no debe tener deuda. El trámite es personal y tanto en el caso de la Persona Física como la Jurídica, deben presentar el DNI del titular o el DNI y el Poder respectivamente.