

Preguntas frecuentes

1. ¿Cómo realizo un reclamo por inconvenientes en el servicio?

Accediendo aquí.

2. ¿Cómo realizo un reclamo por peligro en la vía pública?

Accediendo aquí

3. ¿Cómo puedo solicitar el cambio de titularidad del suministro de una vivienda?

Accediendo aquí

4. ¿Cómo puedo solicitar el cambio de titularidad de los suministros para negocios, industrias, entidades, etc.?

Accediendo aquí

5. ¿Cuáles son los requisitos mínimos a cumplimentar al solicitar un suministro?

Acceda aquí

6. ¿Cómo puedo solicitar la colocación de un medidor para una vivienda?

Accediendo aquí

7. ¿Cómo puedo solicitar la colocación de una medidor para un negocio, industria o entidad?

Accediendo aquí

8. ¿Cómo puedo solicitar un aumento de potencia?

El titular deberá presentarse en el Centro de Atención correspondiente a la localidad del suministro acreditando identidad y adjuntando a la última factura cancelada un Censo de carga confeccionado y firmado por un electricista matriculado.

9. ¿Por qué se aplica a mi facturación la Tarifa T1RE? ¿Se puede modificar?

Evaluados los consumos de acuerdo al art. 4.1.2 del Subanexo A, Régimen Tarifario y Normas de Aplicación del Cuadro Tarifario, corresponde la aplicación de la tarifa T1RE a sus facturas.

El titular podrá solicitar el reencasillamiento a la tarifa T1R personalmente y con su DNI en el Centro de Atención correspondiente a su suministro, si expresa que su modalidad de consumo no reunirá en lo sucesivo características estacionales.

Transcribimos el art. correspondiente a su consulta:

Art. 4.1.2 del Sub Anexo A del Régimen Tarifario:

Será considerado como Suministro Estacional el recibido por aquellos clientes residenciales cuyo consumo máximo de energía en un período de facturación cualquiera durante el año calendario inmediato anterior, supere en al menos setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos facturados en ese año calendario. En estos casos la tarifa aplicable será la Tarifa 1 Residencial Estacional (T1RE).

Un cliente encasillado como T1RE en razón de su modalidad de consumo histórico, podrá solicitar a la compañía ser reencasillado como T1R, si expresa que dicha modalidad de consumo no reunirá en lo sucesivo las características de tipo estacionales más arriba definidas.

El Distribuidor se reserva el derecho de verificar tal cambio de comportamiento en el consumo, y el de anular el reencasillamiento si comprueba en la práctica que el consumo continúa siendo estacional. En tales casos la compañía tendrá derecho a facturar las diferencias entre la tarifa T1RE y la T1R, desde la fecha en que se otorgó el reencasillamiento.

10. ¿Por qué se aplica a mi facturación la Tarifa T1GE? ¿Se puede modificar?

Evaluados los consumos de acuerdo al art. 4.2.2 del Subanexo A, Régimen Tarifario y Normas de Aplicación del Cuadro Tarifario, corresponde la aplicación de la tarifa T1GE a sus facturas.

El titular podrá solicitar el reencasillamiento a la tarifa T1G personalmente y con su DNI en el Centro de Atención correspondiente a su suministro, si expresa que su modalidad de consumo no reunirá en lo sucesivo características estacionales.

Transcribimos el art. correspondiente a su consulta:

Art. 4.2.2 del Sub Anexo A del Régimen Tarifario: Será considerado como Suministro Estacional el recibido por aquellos clientes del servicio general cuyo consumo máximo de energía en un período de facturación cualquiera durante el año calendario inmediato anterior, supere en al menos cincuenta por ciento (50%) el promedio de los consumos facturados en ese año calendario. En estos casos la tarifa aplicable será la Tarifa 1 Servicio General Estacional (T1GE).

Un cliente encasillado como T1GE en razón de su modalidad de consumo histórico, podrá solicitar a la compañía ser reencasillado como T1G, si expresa que dicha modalidad de consumo no reunirá en lo sucesivo las características de tipo estacionales más arriba definidas.

El Distribuidor se reserva el derecho de verificar tal cambio de comportamiento en el consumo, y el de anular el reencasillamiento si comprueba en la práctica que el consumo continúa siendo estacional. En tales casos la compañía tendrá derecho a facturar las diferencias entre la tarifa T1GE y la T1G, desde la fecha en que se otorgó el reencasillamiento.

11. ¿Por qué se aplica a mi facturación la Ley 10.740?, ¿de dónde surgen los importes facturados?

Las Empresas prestadoras del Servicio Público de Electricidad, en la Provincia de Buenos Aires, deberán percibir, a solicitud y en representación de las Municipalidades, la Tasa por Alumbrado Público que éstas fijen en su jurisdicción. La fiscalización y el control del régimen como los montos a facturar, quedan a cargo exclusivo de las Municipalidades, por lo que las consultas al respecto deberán ser dirigidas a dichas entidades.

12. ¿Ante quién debo reclamar por problemas con el alumbrado público?

Por inconvenientes con el alumbrado público deberá presentar su reclamo ante el municipio correspondiente.

13. ¿Cómo puedo tener información acerca de los impuestos que se aplican en las facturas?

Al respecto le informamos que encontrará detalle de los impuestos que se aplican y de acuerdo a cada tarifa en <http://www.oceba.gba.gov.ar/Paginas/tarifas/impuestos.html>

14. ¿Cómo puedo solicitar el alta del débito automático con tarjeta de crédito?

Accediendo aquí

15. ¿Cómo puedo solicitar la baja del débito automático con tarjeta de crédito?

El titular del suministro podrá comunicar el cese del débito automático con tarjeta de crédito a la entidad con la que opera.

16. ¿Cómo puedo solicitar el alta del débito directo de cuenta bancaria?

Accediendo aquí

17. ¿Cómo puedo solicitar la baja del débito directo de cuenta bancaria?

El titular del suministro podrá solicitar la baja del débito directo de cuenta bancaria comunicándose con la entidad con la que opera o desde aquí, indicando claramente el motivo (DÉBITO AUTOMÁTICO: BAJA), su número de DNI y los 22 dígitos de su CBU.

18. ¿De qué manera puedo utilizar la energía de manera eficiente?

Acceda aquí

19. ¿Qué significa el cargo facturado por Energía Reactiva?

Acceda aquí

20. ¿Cómo puedo cancelar mis facturas vencidas?

Accediendo aquí

21. ¿Cómo puedo realizar un depósito anticipado?

Accediendo aquí

22. ¿Dónde puedo cancelar mis facturas?

Acceda aquí

23. La factura se extravió o no la recibí correctamente. ¿Cómo puedo conseguir otra?

Si no ha recibido su factura, la ha extraviado o no dispone de ella para realizar su pago, usted cuenta con dos alternativas:

Alternativa 1: Imprimir ahora su talón de pago para abonar su deuda. Podrá hacerlo en las entidades que en el mismo talón se detallan.

Alternativa 2: Solicitar que le enviemos copia de su última factura emitida, a la dirección de correo electrónico que usted indique. Una vez recibida, usted podrá realizar el pago en los lugares habilitados.

24. ¿Cómo puedo adherir a la factura digital?

Accediendo aquí

25. Pagué dos veces la misma factura. ¿Cómo se soluciona?

Una vez que se registren ambos pagos en nuestro Sistema Comercial, y sin necesidad de que medie una comunicación vuestra al respecto, se aplicará el importe abonado de más como crédito por pago doble en la próxima factura.

26. ¿Cómo puedo solicitar la suspensión temporaria del suministro por reparaciones?

El titular de la cuenta podrá realizar la solicitud de suspensión temporaria por reparaciones personalmente en el Centro de Atención correspondiente a la localidad del suministro, comunicándose telefónicamente o desde aquí indicando claramente el motivo, su DNI y un teléfono de contacto.

27. ¿Cómo puedo solicitar el traslado del medidor al pilar definitivo?

El titular de la cuenta podrá realizar la solicitud del traslado al pilar definitivo personalmente en el Centro de Atención correspondiente a la localidad del suministro, comunicándose telefónicamente o desde aquí indicando claramente el motivo, su DNI y un teléfono de contacto.

28. ¿Cómo puedo solicitar la baja del suministro?

El titular de la cuenta o un apoderado debidamente certificado podrá realizar la solicitud de la baja del servicio personalmente en el Centro de Atención correspondiente a la localidad del suministro, presentando DNI y última factura cancelada. En ese momento deberá cancelar el último consumo.

Recuerde que la solicitud de baja de un suministro implica el retiro del medidor.

Para volver a solicitar el servicio deberá abonar el cargo de conexión nuevamente, presentar la documentación necesaria y la acometida deberá estar de acuerdo a la normativa vigente.

29. ¿Qué contempla el Decreto 3543/06 para la habilitación de suministros múltiples?

Establece que cuando una solicitud de suministro de energía eléctrica involucre dentro un mismo proyecto inmobiliario, presente o futuro, a construirse dentro del mismo plan de factibilidad presentado en la Municipalidad del Partido correspondiente, a un conjunto de usuarios (dos o más) con características de consumo tales que posibiliten su encuadramiento en la Tarifa 1 Pequeñas Demandas (T1R, T1RE, T1GBC, T1GAC y T1GE), el solicitante deberá abonar, al momento de gestionar la solicitud de suministro de obra, el monto resultante de multiplicar el Cargo establecido en el cuadro tarifario por este concepto por el número total de Unidades Funcionales (viviendas y/o locales u oficinas) alcanzadas por dicho proyecto.

El distribuidor podrá acordar con el solicitante un plan de pagos para abonar el cargo establecido, como también en caso de no haber sido solicitado el medidor de obra al inicio de la misma ni declarado oportunamente el emprendimiento, la Distribuidora intimará a la presentación de la documentación pertinente, la regularización de la situación, y a la cancelación de los cargos correspondientes.