



*Asociación de Defensa de Derechos  
De Usuarios y Consumidores  
(RNAC n° 0021 – Reg. Pica. Bs. As AC 0010)  
29 de Septiembre 1960, 1° piso, Of. 46, Lanús  
4241-2949 / [www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar)*

**GUIA PRÁCTICA PARA EL RECLAMO INDIVIDUAL EN LUZ Y GAS:**

En atención a las variadas denuncias que se han formulado en nuestra asociación sobre las problemáticas de las tarifas de luz y gas, se expide la presente información práctica a los fines de su utilización.-

Como primera medida se debe hacer notar a cualquier empleado que existe la siguiente normativa:

*Artículo 8 bis de la ley 24240: Trato Digno: Practicas Abusivas: Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativos a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores y usuarios en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...- Los incumplimientos, aparte de los daños y perjuicios que individualmente se pueden reclamar, se puede reclamar el Daño Punitivo que es una multa a favor del consumidor de hasta \$ 5.000.000 (Art. 52 bis de la ley 24240).-*

A) **ANTE LA COMERCIAL:** Exigiendo con todo respeto la aplicación estricta de este artículo se deben presentar ante las oficinas comerciales de las prestadoras del servicio de Luz y/o Gas, para realizar el siguiente trámite:

1º) Previamente bajar y llenar los formularios que se encuentran con el presente, tanto para la luz como para el gas, con una copia.-

2º) Presentarlo con copia ante la mesa de entrada de la comercial, y con la fotocopia de la factura del ultimo bimestre del año 2008 y la del que corre y solicitar la aplicación del pago a cuenta, **abonarlo en el momento o a la entrega de la refacturación del caso.**-

3º) Obligar al empleado de la comercial que le coloquen la fecha, el sello de la empresa y la firma del responsable (es obligatorio por ley que hagan este tramite (fundamento marco regulatorio y ley 24240)

4º) La empresa esta obligada a recibir las notas y si no lo hace o no les firman las copias pasar al paso siguiente.-

5º) En caso de no recibirla o no sellar, fechar y firmar las copias, se encuentra incurso en la violación de la ley 24240 y podría estar incurso en el 239 del Código Penal, por no facilitar el cumplimiento de los fallos de luz y gas)

B) **ANTE EL ORGANO DE CONTROL:** Ante la reticencia o negativa de la empresa de luz o gas de recibir las notas, concurrir ante el ente de control a realizar el mismo tramite (pasos 1º), 2º), 3º)) (están obligados por ley a recibir las notas y no se pueden negar. (***Exigir su recepción***))

**RECORDATORIO:**

*LUZ:* El fallo alcanza a los usuarios de las empresas EDESUR, EDENOR Y EDELAP.-

*GAS:* El fallo alcanza a usuarios de todo el país.-

El trámite se debe realizar todos los bimestres, salvo que la empresa lo sistematice.-

**ENTES DE CONTROL:**

***ENRE:*** Suipacha 615 de Capital Federal, 0800-333-3000

***ENARGAS:*** Suipacha 636 de Capital Federal, 0800-333-4444

C) **INTIMACIONES Y CORTES:** *Si hubiere pagado las facturas con pagos a cuenta y le llega una intimación de pago con corte de suministro y/o le cortan el suministro, concurra a los siguientes lugares según su tiempo:*

a) Denuncia inmediata al ente de control que corresponda,

b) Al Defensor del Pueblo de la Nación.-

c) A la Asociación de Consumidores, acompañando documentación para realizar las denuncias penales del caso.-

d) Realizar la denuncia penal personalmente por haber desobedecido la orden del juez por parte de la empresa de servicios públicos (Art. 239 Conc. y corr. del Código Penal de la Nación)

***(AGRADECEMOS SU DIFUSIÓN).***-

Dr. Osvaldo Héctor Bassano

Presidente de ADDUC

[www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar)