



Unión de Consumidores de Argentina

Qué hacer ante cortes de luz

➔ ¿Cómo entrar en contacto con la prestadora?

El primer paso es comunicarse con la empresa prestadora de energía a los teléfonos comerciales que figuran en la boleta y efectuar el reclamo. Si hay un daño, el solicitante **debe presentar un presupuesto para que sea revisado por la firma.**

El trámite puede ser presencial en las oficinas comerciales de la prestadora, pero es más práctico efectuar el trámite vía telefónica, fax o completar los formularios que las empresas tengan en sus páginas web.

Una vez efectuado el reclamo la compañía tomará un plazo para chequear en sus registros si se produjo la falla. Corroborado el hecho que dio origen a la queja, **se procede al reintegro -en el caso de que se haya reparado el artefacto-** o a la entrega de un cheque para que el arreglo se lleve a cabo.

➔ ¿Quién puede efectuar el reclamo?

La persona que debe llevar adelante el reclamo tiene que ser el titular del servicio -es decir, quien figura en la boleta- ya que el cheque se extenderá a su nombre y, si es otra persona la que lo recibe, no podrá cobrarlo. Esto es así dado que se emiten bajo la cláusula "no a la orden", motivo por el cual no se puede endosar.

En el caso de inmuebles en alquiler es conveniente que el propietario pida su baja del servicio para que el inquilino comience a figurar como titular.

➔ ¿Cómo efectuar el reclamo en la Ciudad de Buenos Aires?

Antes de llegar a la Justicia los ciudadanos porteños deben efectuar sus reclamos ante los organismos descentralizados de la autoridad de Defensa al Consumidor ubicados en los Centros de Gestión y Participación (CGP) para obtener un resarcimiento.

Cuando el damnificado concurra a efectuar el reclamo, **deberá presentar un escrito donde relate cada uno de los hechos que derivaron en un perjuicio**, y en el que deberá detallar, por ejemplo, la fecha y hora del corte y del retorno del suministro de energía.

Adicionalmente, **deberá adjuntar un comprobante de los gastos ocasionados** o un presupuesto autorizado donde se indique el monto que le costará el arreglo. También tendrá que acreditar el pago de la última factura del servicio.

A partir de allí, se fijará una **primera audiencia** dentro del plazo de 15 días, entre un representante de la empresa y el damnificado. En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se fijará una nueva reunión dentro de los 10 días.

De la misma participarán el abogado de la empresa, el damnificado y un integrante de la oficina de Defensa del Consumidor del CGP. Así, de llegar a un acuerdo, la reparación será abonada por la compañía dentro de los términos acordados con el reclamante.

En caso de que no se llegue a un acuerdo en ninguna de las dos audiencias, el cliente quedará habilitado para iniciar acciones legales.

➔ ¿Cómo funciona el reclamo?

Cuando el cliente se presenta a reclamar, **la oficina de Defensa del Consumidor del CGP le comunica al ente regulatorio sobre la existencia de la queja** para coordinar los diversos aspectos de la controversia y evitar posibles superposiciones en la vía administrativa y judicial.

Asimismo, la autoridad de aplicación podrá solicitar del organismo regulador toda la colaboración necesaria con el fin de obtener la correcta resolución del caso que se le presenta.

➔ **Acciones judiciales por daños**

En caso de que el reclamo ante la empresa o el ENRE fracase, **los usuarios pueden pedir la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor**, donde se habilita la posibilidad de efectuar la descarga directamente ante la autoridad de esa materia en cada jurisdicción.

Se entiende que la interrupción o alteración del servicio constituye un riesgo propio de la actividad de la compañía proveedora. Es decir, que se aplica la figura conocida como responsabilidad objetiva, por lo que **no hay que demostrar un obrar culposo de la empresa para obtener el resarcimiento.**
