

**ANEXO 1:**  
**DEFINICIONES**

## Anexo 1: DEFINICIONES

**Contracautela:** Garantía presentada por quien solicita una medida cautelar con la finalidad de asegurar a la empresa distribuidora el resarcimiento de los daños y perjuicios que pueda causar su ejecución. La determinación acerca de la existencia de tales afectaciones y del importe del eventual resarcimiento es potestad exclusiva del Poder Judicial. Se admite contracautela en la modalidad de caución juratoria, consistente en una garantía personal.

**Cargos asociados al consumo de energía eléctrica:** cargos regulados por Osinergmin o establecidos por las normas aplicables al servicio público de electricidad, cuyo importe se obtiene considerando el consumo mensual efectuado en el suministro.

**Cargos mínimos en los suministros de electricidad:** cargos obligatorios establecidos por las normas aplicables al servicio público de electricidad para todos los suministros así se encuentren cortados o hayan solicitado la suspensión temporal del servicio.

**Empresa distribuidora:** Toda entidad que se encuentra facultada por la normativa para brindar los servicios públicos de electricidad y gas natural.

**JARU:** Tribunal Administrativo de Osinergmin, creado por ley, con plena autonomía funcional.

**Libro de Observaciones:** Documento por el cual los usuarios del servicio público de electricidad pueden presentar consultas, observaciones, críticas o reclamos, respecto del servicio que reciben. Debe ser puesto a disposición de los usuarios por las empresas distribuidoras en cada uno de sus locales de atención comercial.

**Lineamientos Resolutivos:** Documento aprobado en la Sala Plena de JARU, que recoge criterios aplicados de forma constante, y que se publican para generar predictibilidad de las decisiones.

**Opción tarifaria BT5B:** opción tarifaria contratada por el usuario para su suministro de electricidad de baja tensión en la que se le factura como consumo solo el cargo por energía.

**Precedentes de Observancia Obligatoria:** Documento aprobado en la Sala Plena de JARU que interpretan de modo expreso y con carácter general el sentido de la normativa, constituyendo fuente de derecho obligatoria para todos los agentes comprendidos en los procedimientos de reclamo, en tanto estén vigentes.

**Reclamo:** Acción del usuario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural.

**Servicios públicos de distribución de electricidad y de gas natural:** Prestaciones reguladas por Osinergmin que tienden a satisfacer las necesidades de la colectividad y han sido declarados como servicios públicos mediante Ley.

**Solicitud:** Pedido realizado por el usuario ante la empresa distribuidora tendiente a obtener información o el otorgamiento de un derecho referido a la prestación del servicio público de electricidad o gas natural, que no implique controversia. Se distingue del reclamo por su naturaleza no contenciosa y, por ello, no es atendida dentro del procedimiento administrativo de reclamo.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que es titular del suministro, o usuario del servicio instalado, o que tiene calidad de ser un tercero con legítimo interés, que inicia un procedimiento regulado bajo los alcances de la presente Directiva. Excluye a quienes sean titulares o reciban los servicios de electricidad y gas natural en calidad de clientes libres o clientes independientes, respectivamente.

**ANEXO 2:**  
**FORMATOS**

**FORMATO 1: RECLAMO**

Fecha del reclamo: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Empresa distribuidora: \_\_\_\_\_

Código de reclamo: \_\_\_\_\_

Usuario:		Documento de identidad:	
Representante o apoderado:			
Domicilio para notificaciones:		Acepto notificación digital	SI NO

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

Negativa a la instalación del suministro	Domicilio para el que se solicita el suministro:
Excesiva facturación	<input type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/> Cargo
	Cargo: Importe: Mes:
Corte del servicio	<input type="checkbox"/> Por deuda <input type="checkbox"/> Por seguridad
	Fecha del corte:
Recupero	<input type="checkbox"/> Error de facturación <input type="checkbox"/> Manipulación del suministro
	Opción tarifaria actual:  Opción tarifaria solicitada:
Negativa al incremento de potencia	Potencia actual:  Potencia solicitada:
Reembolso de aportes o contribuciones	Modalidad del aporte: Fecha del aporte: Modalidad de devolución:
Mala calidad de producto/servicio	<input type="checkbox"/> Problemas de tensión <input type="checkbox"/> Interrupciones
	Fecha (s):
Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.	Especificar:

**EXPLICACIÓN DEL RECLAMO:**

**DOCUMENTOS QUE ADJUNTA AL RECLAMO:**

Firma o huella

**FORMATO 2: SOLICITUD DE MEDIDA CAUTELAR**

Fecha de la solicitud: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Empresadistribuidora: \_\_\_\_\_

Usuario:		Documento de identidad:	
Representante o apoderado:			
Domicilio para notificaciones:		Acepto notificación digital	SI NO

**MOTIVO DE LA SOLICITUD:**

Instalación del suministro		Domicilio para el que se solicita:
Reconexión del servicio		Fecha del corte: Razón del corte:
Otros		Especificar:

**REQUISITOS DE LA SOLICITUD:**

Apariencia de derecho	Explique por qué cree tener razón:
Peligro en la demora	Explique por qué le afecta esperar hasta que se resuelva el reclamo
Contracautela	Caución juratoria (declaración jurada). SI _____ Otra: Especificar. _____

**DOCUMENTOS QUE ADJUNTA A LA SOLICITUD:**

--

Firma o huella

### FORMATO 3: QUEJA

Fecha de la queja: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Empresadistribuidora: \_\_\_\_\_

Usuario:		Documento de identidad:	
Representante o apoderado:		Acepto notificación digital	SI NO

#### MOTIVO DE LA QUEJA:

No recibir o no admitir injustificada el reclamo.		Fecha del hecho:
Corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado.		Fecha del reclamo: Fecha del corte:
Incluir en el recibo el monto materia de reclamo.		Fecha del reclamo: Mes del recibo: Cargo y monto en reclamo:
Suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.		Fecha del reclamo: Fecha de suspensión:
Declarar la aplicación del silencio administrativo positivo.		Fecha del reclamo:
No remitir a Osinergmin el recurso de apelación.		Fecha del recurso: Resolución cuestionada:
Otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular o que afecten las garantías del usuario.		Especificar:

#### EXPLICACIÓN DE LA QUEJA:

--

#### DOCUMENTOS QUE ADJUNTA A LA QUEJA:

--

Firma o huella

**FORMATO 4:****RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

Fecha del recurso: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Empresadistribuidora: \_\_\_\_\_

Usuario:		Documento de identidad:	
Representante o apoderado:			
Domicilio para notificaciones:		Acepto notificación digital	SI NO

**PRESENTO RECURSO ADMINISTRATIVO DE:**

<b>RECONSIDERACIÓN</b>	<p>Solicito a la empresa que REEVALÚE lo resuelto, considerando este (os) nuevo (s) elemento (s) que no tomó en cuenta:</p>  <p>Presento el siguiente documento:</p>
<b>APELACIÓN</b>	<p>Solicito que Osinergmin REVISE la resolución de la empresa, porque no estoy de acuerdo con la manera en que ha evaluado mi reclamo, por las siguientes razones:</p>

Firma o huella

**FORMATO 5: EDICTO**

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO		Expediente	
Usuario:		Empresa distribuidora:	
Suministro:		Materia reclamada:	
N° de Resolución:		Fecha de resolución:	
Parte resolutive:			
Plazo para impugnar:	15 días hábiles	La presente resolución surte efectos a partir del día siguiente a su publicación en el presente diario.	

**FORMATO 6: INFORME DE ELEVACIÓN DEL RECURSO**

Empresa distribuidora: \_\_\_\_\_ Código del reclamo: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL USUARIO Y SUMINISTRO**

Usuario		Documento de identidad	
Representante			
Domicilio para notificaciones:		Suministro:	
		Domicilio del suministro:	

**DATOS DEL RECLAMO:**

Materia (s) reclamada (s):	Corte del servicio	Suministro aún cortado	SI	NO
		<b>Excesiva facturación del consumo/ cargos asociados/cargos fijos</b>	BT5B	
Otras opciones tarifarias				
<b>Mala calidad</b>		Tensión		
		Interrupción		
<b>Contribuciones reembolsables</b>		Aporte dinerario		
		Ejecución de obra		
<b>Otros. Especificar:</b>				
Monto en reclamo:		Fecha del reclamo:	/	/
N° de Resolución del reclamo:		Fecha de la resolución:	/	/
N° de Resolución del recurso de reconsideración			/	/
Sentido de la resolución:		FUNDADO EL RECLAMO. Se cuestiona medida correctiva dispuesta		
		FUNDADO EN PARTE. Se cuestiona extremo desestimado		
		FUNDADO EN PARTE. Se cuestiona medida correctiva dispuesta		
		INFUNDADO		
		IMPROCEDENTE		

**SOBRE EL RECURSO DE APELACIÓN:**

Argumentos del usuario	Argumentos de la empresa distribuidora

Representante de empresa distribuidora

**ANEXO 3:**  
**REPORTES DE EVALUACIÓN**

**REPORTE 1: EVALUACIÓN DEL RECLAMO POR EXCESIVO CONSUMO FACTURADO**

Suministro		Opción Tarifaria	
Titular			
Usuario			
Materia	EXCESIVO CONSUMO FACTURADO		

**1. DATOS DEL (LOS) CONSUMO (S) RECLAMADO (S)**

Mes reclamado	Periodo de Facturación	Pliego Tarifario en la fecha de reclamo	kW.h/mes	Factor de medición	Importe facturado por energía

Lecturas correlativas: SI\_\_\_ NO\_\_\_  
 Acumulación de consumos: SI\_\_\_ NO\_\_\_  
 Liquidación de consumos: SI\_\_\_ NO\_\_\_

**2. DATOS HISTÓRICOS DEL SUMINISTRO**

(Considerando 36 meses previos a mes reclamado)

Consumos estacionales: SI\_\_\_ NO\_\_\_  
 Periodo alto: \_\_\_\_\_  
 Facturación por promedios: SI\_\_\_ NO\_\_\_  
 Mes(es): \_\_\_\_\_  
 Facturación atípica (excede 4 veces desviación estándar): SI\_\_\_ NO\_\_\_  
 Mes(es): \_\_\_\_\_

**3. DATOS DEL MEDIDOR QUE REGISTRÓ EL (LOS) CONSUMO (S) RECLAMADOS**

Medidor N°:		Fecha de fabricación:		Fecha de instalación:	
Marca:		Modelo:			
Mes de facturación	Fecha	Lecturas	Diferencia de lecturas	Factor de medición	Consumo
	(Inmediata anterior al mes en reclamo)				
	(Del mes (es) en reclamo)				
	Inmediata (s) posterior (es)				
	Verificación de campo debido al reclamo				

Diferencia de lecturas coinciden con kWh/mes facturados: SI\_\_\_ NO\_\_\_  
 Observaciones:

**REPORTE 2: EVALUACIÓN DEL RECLAMO POR CORTE DEL SERVICIO**

Suministro		Opción Tarifaria	
Titular			
Usuario			
Materia	CORTE DEL SERVICIO		

1. FECHA DEL CORTE DEL SERVICIO: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

2. MOTIVO DEL CORTE DEL SERVICIO:

a) Deudas impagas:

	Facturaciones del mes impagas:		y/o Cuotas convenio Impagas:	
Periodo de facturación:				
Fecha de emisión:				
Fecha de vencimiento:				
Importes reclamados:	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO
Fecha del reclamo:				

b) Vulneración del suministro:

Vulneración reportada:	Fecha de la intervención:	Fecha de la normalización:	Reclamo en trámite?	Fecha del reclamo:
			SI NO	

c) Riesgo eléctrico:

Situación reportada:	Fecha de la detección:	Situación actual:

Observaciones:

**ANEXO 4:**  
**DOCUMENTACIÓN**

#### **Anexo 4: INFORMACIÓN A SER INCLUIDA EN EL EXPEDIENTE**

**a) Cortes del servicio:**

- Reporte N° 2 de evaluación del reclamo
- Orden y actas de corte y reconexión
- Detalle de facturaciones y pagos
- Convenios de pago o transacción extrajudicial
- Registros de reclamos en trámite, de ser el caso.

**b) Excesiva facturación:**

- Reporte N° 1 de evaluación del reclamo
- Acta de verificación de lecturas
- Detalle de facturaciones
- Historial de consumos y lecturas
- Certificado de aferición
- Certificado de pruebas de contraste
- Acta de resultado de pruebas al medidor.

**c) Recuperos:**

- Detalle de facturaciones
- Historial consumos y lecturas con su fecha de realización
- Actas de intervención al suministro
- Certificado de aferición del nuevo medidor
- Actas de verificación de lecturas, cuando corresponda
- Acta de instalación del medidor cuando corresponda
- Demás documentos que se señalan en la norma de recupero, según corresponda.