

Hacé valer tus derechos

Conocerlos es
tu primer derecho



Derechos de los usuarios de gas natural

(T) ENReGE - En tu domicilio - Reclamos



Contratación

- La Prestadora deberá otorgar al Usuario al momento de la contratación del servicio (y bajo constancia), una copia en soporte físico del Reglamento de Servicio de Distribución. Asimismo, deberá poner a disposición una copia del mismo, a través de los medios que disponga, siempre que sea requerida.



Facturación

- La Prestadora deberá emitir las facturas al Usuario con periodicidad mensual, entregándola con un plazo mínimo de DIEZ (10) días corridos antes de la fecha de su vencimiento.
- El Usuario podrá solicitar el cambio de titularidad y/o servicio de forma gratuita ante la Prestadora, aportando la documentación correspondiente que acredite la vinculación con el servicio.
- El Usuario tiene derecho a recibir notificaciones y facturación por parte de la Prestadora mediante vía electrónica, siempre que dicha opción esté habilitada al efecto y habiendo optado expresamente por esa vía. Esta vía no podrá ser utilizada en caso de notificación de cortes de servicio.

Derechos de los usuarios de gas natural



Deudas

- La Prestadora deberá notificar la deuda a través de la emisión de un aviso de deuda. El plazo otorgado para el pago de la misma no podrá ser menor a DOS (2) días hábiles contados desde su notificación.
- El aviso de deuda, previo al corte del suministro por falta de pago, deberá ser emitido bajo constancia fehaciente de notificación (Acuse de recibo, Carta Documento o Telegrama).



Corte y Rehabilitación

- Ante un corte por falta de pago, la Prestadora deberá rehabilitar el servicio dentro del día hábil posterior al pago de la deuda. Ante un corte considerado improcedente, la Prestadora deberá:
 - Restituir el servicio sin cargo dentro de las 24 horas corridas posteriores a la toma de conocimiento de dicha improcedencia y;
 - Compensar al Usuario con una suma equivalente a DIEZ (10) cargos fijos, según su categoría, a la tarifa vigente al momento de su acreditación en la factura.

Derechos de los usuarios de gas natural



Corte y Rehabilitación

- Ante un corte por defectos en la instalación, la Prestadora deberá inspeccionar los trabajos de regularización en el plazo de DOS (2) días hábiles a partir de la presentación del correspondiente formulario de solicitud de inspección por parte del instalador matriculado. Una vez que las instalaciones se encuentren aptas para el servicio, la Prestadora deberá rehabilitarlo en el plazo de DOS (2) días hábiles contados a partir de la fecha de la inspección.
- Los plazos señalados precedentemente para la inspección y rehabilitación, podrán considerarse como un plazo global de CUATRO (4) días hábiles para realizar las tareas.
- Si la rehabilitación del servicio no se produjera en los plazos previstos, la Prestadora deberá compensarlo con una suma equivalente a CINCO (5) cargos fijos, según su categoría de Usuario, a la tarifa vigente al momento de su acreditación en la factura, por cada día de demora incluido.

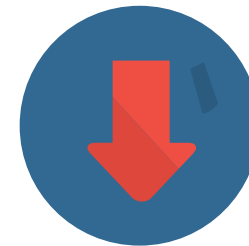
Derechos de los usuarios de gas natural



Reclamos

- El Usuario podrá presentar su reclamo por cualquier motivo a través de los canales habilitados por las Prestadoras. El mismo deberá ser resuelto en un plazo máximo de QUINCE (15) días hábiles, con excepción de los reclamos relativos a emergencias y/o falta de suministro, y en aquellos casos para los que la Autoridad Regulatoria estableciera un plazo distinto.
- En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del Usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, la Prestadora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la Prestadora cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al Usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente.
- En los casos en que, como resultado del tratamiento del reclamo, la Prestadora tuviese que realizar ajustes en la facturación o compensaciones, los mismos deberán verse reflejados en la primera factura emitida con posterioridad a la resolución. En caso de quedar saldo a su favor, se acreditará en las subsiguientes facturas. Sin embargo, podrá solicitar cobrar los saldos que surjan a su favor en un solo pago.

Derechos de los usuarios de gas natural



Bajas

- Si usted solicitara la baja del suministro, la Prestadora deberá obtener, en un plazo de CINCO (5) días hábiles desde la presentación de la solicitud, la correspondiente lectura final del medidor a fin de proceder el cierre de la cuenta, emitiendo una factura de cierre que incluya el período de lectura comprendido entre la fecha de lectura anterior y la fecha de lectura final. Dicha lectura final también podrá ser aportada por el Usuario dentro del mismo plazo a través de los canales que la Prestadora hubiera habilitado al efecto para este trámite.



Todos tenemos el derecho de conocer cómo se utiliza el gas de forma segura y que llegue a nuestros hogares cumpliendo todas las medidas de protección.



Contratación - Cambio de titularidad

- El titular del servicio es aquel que firma la Solicitud o Contrato de Servicio y es sobre quien recae la obligación de pago que surge de la facturación generada por el servicio prestado, independientemente de la titularidad dominial del inmueble.
- Si por cualquier causa, quien reviste el carácter de "Titular del Servicio" perdiera la condición de "Usuario" -destinatario final del servicio contratado-, o modificase el destino del servicio, se deberá realizar el respectivo trámite de cambio de titularidad y/o de servicio. En caso de detectarse la existencia de un "Usuario no Titular del Servicio", o de un uso distinto al de las condiciones bajo las cuales el mismo se solicitó, la Distribuidora deberá intimar al usuario a realizar el cambio de titularidad y/o de servicio.
- El trámite de cambio de titularidad y/o de servicio será gratuito y podrá solicitarlo todo aquel que exhiba cualquier prueba documental suficiente que acredite la vinculación con el servicio.

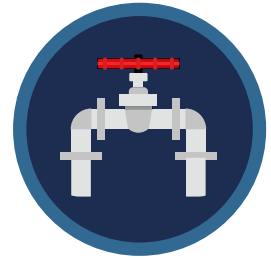


Deudas

- La Prestadora no suministrará el servicio a Usuarios que tuvieran deudas pendientes correspondientes a servicios anteriores.
- Si usted no pagara la factura del servicio antes del vencimiento otorgado para el pago, se devengarán intereses desde la fecha de vencimiento y hasta el pago de la misma.

Obligaciones de los usuarios de gas natural





Cuidado de las Instalaciones

- El Usuario deberá pagar el costo de conexión y de instalación de la tubería de servicio externa, siendo éstas propiedad de la Prestadora.
- Cualquier modificación en las instalaciones existentes deberán contar con aprobación previa de la Prestadora y serán a cargo del Usuario.
- El Usuario debe permitir el acceso razonable a sus instalaciones y a todos los bienes suministrados por la Prestadora, a efectos de poder llevar a cabo toda tarea inherente a la prestación del servicio (inspección, verificación, lectura, reparación y otras prestaciones).
- El Usuario no podrá adulterar, modificar ni retirar medidores y otros equipos, ni permitirá el acceso a los mismos a personas que no fueren empleados autorizados de la Prestadora.
- El Usuario será responsable de proteger y mantener las instalaciones de la Prestadora en sus predios, no pudiendo modificarlas ni afectarlas sin el previo consentimiento de ésta última.

Obligaciones de los usuarios de gas natural





Cuidado de las Instalaciones

- En caso de pérdida o daño a los bienes de la Prestadora por acto o negligencia del Usuario o en caso de no devolver el equipo suministrado, deberá pagar el monto de la pérdida o daños ocasionados a los bienes.
- En caso de manipulación indebida del servicio, medidor, regulador u otro equipo, el Usuario deberá hacerse cargo de los costos.
- El Usuario debe revisar periódicamente el funcionamiento de los artefactos instalados por parte de un gasista matriculado.



Si algo parece estar instalado de forma incorrecta o si la llama de gas es amarilla o anaranjada en lugar de azul, debés avisar a un adulto para que llame a un gasista matriculado.

Obligaciones de los usuarios de gas natural

