

Preguntas frecuentes

¿Dónde puedo abonar mi Factura?

Facturas vigentes, facturas vencidas, el aviso de suspensión o el servicio suspendido:

- En la opción pagos de www.edelap.com.ar ingresando el número de NIS se puede pagar con tarjeta de débito Visa, o de crédito Visa, Master Card o Nativa.
- Registrándose en la oficina virtual en www.edelap.com.ar
- En cualquier sucursal de RapiPago, Pago Fácil o Provincia Net.
- En las Oficinas Comerciales de EDELAP, de lunes a viernes de 8 a 14:30 horas.

Solo facturas vigentes (hasta la fecha límite de pago en banco)

- **A través de las páginas web de:**

Red Link	www.linkpagos.com.ar
Pago Mis Cuentas	www.pagomiscuentas.com
VISA Pagos	www.visa.com.ar
Mastercard	www.masterconsultas.com.ar

- **Cajeros Automáticos**

Red Banelco
Red Link

- **Personalmente**

Provincia Net
Rapi Pago
Red Ripsa
Pago Fácil

- **Sucursales del Banco Provincia y Banco Credicoop** (solo a clientes de dichas entidades bancarias)

¿Cuáles son los lugares y horarios de Atención al Cliente?

- **Oficina Virtual**
Todos los días las 24 horas
- **Telefónicamente**
Centro de Atención Comercial
0810 222 3335 - Lunes a viernes de 8 a 18 horas y sábados de 9 a 13 horas.
- **Servicio Técnico**
0800 222 3335
Todos los días las 24 horas.
- **Vía Mensaje de Texto (SMS)**
Todos los días las 24 horas.
Servicio Técnico: Enviar LUZ (espacio) NIS (Número de Identificación de Suministro).
Vencimiento de las facturas: Enviar VENCIMIENTO (espacio) NIS (Número de Identificación de Suministro).
- **Oficinas Comerciales de EDELAP**
De lunes a viernes de 8 a 14:30 horas.

¿Puedo pagar mi Factura por Internet?

Sí. Ingresando en la opción pagos en www.edelap.com.ar utilizando su tarjeta de débito Visa o de crédito Visa, Master Card o Nativa puede pagar desde nuestra Oficina Virtual, incluso sin registrarse.

También puede pagar desde los siguientes sitios de internet:

Pago mis cuentas	www.pagomiscuentas.com
Link Pagos	www.linkpagos.com.ar
Visa Pagos	www.visa.com.ar
Tarjeta Master Card	www.masterconsultas.com.ar

¿Se pueden abonar las facturas por teléfono?

Sí. Puede abonar su factura telefónicamente si posee Tarjeta de crédito VISA llamando al 0810 666 7700.

¿Qué debo hacer para adherirme al Débito Automático?

Usted puede adherir su servicio eléctrico al Débito Automático de su cuenta bancaria o de su tarjeta de crédito desde nuestra Oficina Virtual, o bien mediante las siguientes opciones:

- Telefónicamente llamando a nuestro Centro de Atención Comercial 0810 222 3335 de lunes a viernes de 8 a 18 horas y los sábados de 9 a 13 horas.
- Dirigiéndose a nuestras Oficinas Comerciales de lunes a viernes de 8 a 14:30 horas.

¿Qué debo hacer para darme de baja al Débito Automático?

Usted puede dar de baja el servicio de Débito Automático en cualquier momento, la gestión es muy sencilla y se realiza desde nuestra Oficina Virtual. Además, usted puede hacerlo a través de las siguientes opciones:

- Telefónicamente llamando a nuestro Centro de Atención Comercial 0810 222 3335 de lunes a viernes de 8 a 18 horas y los sábados de 9 a 13 horas.
- Dirigiéndose a nuestras Oficinas Comerciales de lunes a viernes de 8 a 14:30 horas.

¿Puedo abonar la factura con Cheque?

Sí. Podrá abonar la factura con cheque en nuestra Oficinas Comerciales hasta 48 horas antes del vencimiento de su factura.

Deberá tener en cuenta que:

- El cheque debe estar al nombre del titular del suministro.
- No se recibirán cheques de terceros.
- El cheque debe ser librado a nombre de EDELAP S.A., no a la orden.

¿Cómo hago para cambiar mi Condición Fiscal?

Podrá cambiar su condición fiscal a través de nuestras Oficinas Comerciales de lunes a viernes de 8 a 14:30 horas. Le recordamos que deberá contar con su número de CUIT al momento de hacerlo.

¿Dónde puedo conseguir un duplicado de mi factura?

Registrándose en la Oficina Virtual usted podrá acceder a todas sus Facturas e imprimirlas.

¿Cómo puedo adherirme a la factura digital?

Podrá adherirse a la factura digital registrándose en nuestra Oficina Virtual o comunicándose telefónicamente al 0810 222 3335 de lunes a viernes de 8 a 18 horas y sábados de 9 a 13 horas.

Recibí un aviso de suspensión ¿Cómo debo proceder?

Al recibir este documento, primero identifique la/s factura/s que corresponde/n a los períodos indicados como pendientes de pago.

- Si fueron abonadas con posterioridad a la FECHA DE EMISIÓN del Aviso de Suspensión, no tiene que realizar ninguna gestión particular.
- Si no fueron abonadas, puedo hacerlo a través de la opción pagos en www.edelap.com.ar o acercándose a cualquier sucursal de RapiPago, Pago Fácil o Provincia Net con su número de NIS. Además, puede realizar el pago registrándose en la Oficina Virtual, o bien en nuestras oficinas comerciales de lunes a viernes de 8 a 14.30 horas.

Recuerde que:

- El Aviso de Suspensión es la Notificación de Deuda que habilita a Edelap a suspender el servicio, cumplido el plazo de quince (15) o cinco (5) días hábiles desde la fecha del primer vencimiento, según se trate de suministros tarifa 1R-G o T2-3 y 5 respectivamente.
- Los intereses correspondientes al pago fuera de término se calcularán a la fecha de cancelación de las mismas y se incluirán en la próxima factura de servicio que se emita.
- Para la Rehabilitación del Servicio, deberá abonar además de las facturas adeudadas, el Cargo de Rehabilitación correspondiente, según lo establece el Reglamento de Suministro.
- El plazo de rehabilitación a partir del pago es de 48 horas hábiles.

Me cortaron el servicio por falta de pago ¿Qué debo hacer?

Para la Rehabilitación del Servicio, deberá abonar las facturas adeudadas, podrá hacerlo registrándose en la Oficina Virtual, en cualquier sucursal de RapiPago, Pago Fácil o Provincia Net o bien en nuestras oficinas comerciales de lunes a viernes de 8 a 14:30 horas.

El plazo de rehabilitación a partir del pago es de 48 horas hábiles, sin trámite adicional.

¿La rehabilitación del servicio tiene cargo? ¿Cuándo se abona?

La rehabilitación del servicio es con cargo, que se verá reflejado en la siguiente factura. Si quiere conocer el monto del mismo ingrese a Información Útil en nuestro portal desde donde podrá consultar el Cuadro Tarifario.

¿Cuál es el plazo para la rehabilitación del servicio suspendido por falta de pago, una vez cancelada la deuda?

El plazo de rehabilitación del servicio suspendido por falta de pago una vez abonada la deuda es de 48 horas hábiles.

¿Cómo puedo conocer el Vencimiento de mi Factura?

Usted podrá consultar la fecha de vencimiento de la factura:

- En la factura anterior, bajo la leyenda Próximo Vencimiento
- En nuestra Oficina Virtual ingresando en www.edelap.com.ar
- Vía SMS las 24 horas, al 23335, enviando la palabra VENCIMIENTO dejando un espacio y colocando su número de NIS.
- Comunicándose telefónicamente al 0810 222 3335, seleccionando la OPCION 1, las 24 hs.

¿Se puede modificar la fecha de vencimiento de las facturas?

No, la fecha de vencimiento se establece según cronograma de facturación.

¿Qué es la “Tarifa Social”?

Por disposición del Ministerio de Energía y Minería de la Nación, el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA) instruyó la aplicación de una tarifa social para los usuarios de viviendas beneficiados, consistente en la bonificación a \$0 del cargo variable hasta 150 kWh de consumo mensual, abonando solo el cargo fijo correspondiente, pudiendo contar con una bonificación adicional sobre el excedente a los 150 kWh en caso que registre un ahorro respecto al consumo del mismo período de 2015.

Criterios para la determinación de la tarifa social

El Ministerio de Energía y Minería de la Nación ha determinado los siguientes criterios de elegibilidad, los cuales serán aplicados por el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales de la Presidencia de la Nación definiendo los beneficiarios, a través de la red SINTyS (Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social):

- Ser jubilado o pensionado por un monto equivalente a dos veces el haber mínimo nacional.
- Personas con empleo en relación de dependencia, que perciben una remuneración bruta menor o igual a 2 Salarios Mínimos Vital y Móvil (SMVM).
- Ser titular de programas sociales.
- Estar inscripto en el Régimen de Monotributo Social.
- Estar incorporado en el Régimen Especial de Seguridad Social para empleados del Servicio Doméstico (artículo 21 de la Ley N° 25.239).

- Estar percibiendo el seguro de desempleo.
- Contar con certificado de discapacidad.

Criterios de exclusión del beneficio.

- Cruce por padrón de fallecidos.
- Registro de propiedad Inmueble —quedará excluido cuando sea titular de más de uno.
- Padrón de Automotores - quedarán excluidos aquellos cuyos modelos tengan hasta 15 años de antigüedad.
- Embarcaciones de lujo - quedarán excluidos quienes posean aeronaves o embarcaciones de lujo.

¿Qué es el Ajuste de interés por mora que figura en la Factura?

Cuando el pago de la factura se efectúe con posterioridad al 2do Vencimiento, EDELAP está habilitada a cobrar el 50% de la Tasa Pasiva para Depósitos a 30 días del Banco de la Nación Argentina, calculada para el lapso que va desde el día del Vencimiento hasta el día del efectivo pago.

¿A que corresponde el importe de Tasa de Conexión en mi Factura?

Dentro de las condiciones generales de habilitación del servicio, el Cliente, debe abonar el Cargo de Conexión de acuerdo al Cuadro Tarifario Vigente.

¿A que corresponde el importe de Tasa de Rehabilitación en mi Factura?

EDELAP tendrá derecho a cobrar la Tasa de Rehabilitación fijada en el Cuadro Tarifario vigente, a los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas.

¿Por qué se cobran Gastos Administrativos en mi Factura?

EDELAP se encuentra habilitada a facturar, por el cobro de la factura con posterioridad al vencimiento establecido y por la emisión del Aviso de Suspensión, de un cargo en concepto de gastos administrativos por la gestión de la mora.

Mi Factura no registra consumos, ¿Qué debo hacer?

Si su factura no registra consumos, y durante el periodo que informa la misma Ud. utilizó el servicio, le solicitamos que se contacte con nuestro centro de atención telefónica 0810 222 3335 en el horario de 8 a 18 hs de lunes a viernes y de 9 a 13 hs. los días sábados.

¿Cómo debo proceder si estoy en desacuerdo con el consumo facturado?

Si se encuentra en desacuerdo con el consumo facturado, le solicitamos se contacte con nuestro Centro de Atención Telefónica 0810 222 3335 en el horario de 8 a 18 horas de lunes a viernes y de 9 a 13 horas los días sábados.

¿Cómo son fijadas las tarifas eléctricas?

El Cuadro Tarifario que EDELAP utiliza para facturar el consumo registrado, es el aprobado y sancionado por la Secretaría de Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires.

Recibí una Factura Complementaria, ¿Qué significa? ¿Qué debo hacer?

EDELAP estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación y sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada.

El pago de la Factura Complementaria puede realizarse en cualquiera de los centros de cobro habilitados. Por consultas, le solicitamos se contacte al 0810 222 3335 en el horario de 8 a 18 horas de lunes a viernes y de 9 a 13 horas los días sábados, o se presente en cualquiera de nuestras oficinas comerciales de lunes a viernes de 8 a 14:30 horas.

Tengo problemas con el alumbrado público de mi barrio, ¿Qué debo hacer?

El mantenimiento, instalación y reparación del parque luminario público, corresponde en forma exclusiva de su municipio, por lo que le solicitamos que ante inconveniente o fallas de las mismas se contacte con los Centros de Atención al Vecino de su Municipio.

¿Cómo puedo solicitar la baja de un Suministro?

Para solicitar la baja del suministro, regístrese en la Oficina Virtual o comuníquese telefónicamente al 0810 222 3335 de lunes a viernes de 8 a 18 horas y sábados de 9 a 13 horas.

Recuerde que Ud. debe ser el titular del suministro para solicitar el trámite.

Tengo luz de Obra y quiero pasar a Residencial, ¿Qué debo hacer?

Podrá solicitar el cambio de tarifa, le solicitamos se presente en nuestras oficinas comerciales de lunes a viernes de 8 a 14:30 horas.

¿Cómo puedo solicitar un cambio de potencia?

Para solicitar un cambio de la potencia disponible, le solicitamos se presente en nuestras oficinas comerciales de lunes a viernes de 8 a 14:30 horas. Consulte los requisitos ingresando en el link Información Útil.

¿Cómo puedo solicitar el cambio de titularidad?

El cambio de titularidad se puede realizar registrándose en la Oficina Virtual o presentándose en las oficinas comerciales de lunes a viernes de 8 a 14:30 horas. Consulte los requisitos ingresando en el link Información Útil.

¿Cómo puedo realizar una denuncia por Fraude o Ilícito?

Puede realizarla de forma anónima y gratuita a través de nuestro Centro de Atención Telefónica 0800 222 3335, todos los días las 24 horas, o dirigirse personalmente a nuestras oficinas comerciales de lunes a viernes de 8 a 14:30 horas.

¿Cómo puedo avisar por un peligro en la vía pública?

Puede realizarla de forma anónima y gratuita a través de nuestro Centro de Atención Telefónica 0800 222 3335, todos los días las 24 horas, o dirigirse personalmente a nuestras oficinas comerciales de lunes a viernes de 8 a 14:30 horas.

¿Cómo realizo un reclamo por inconvenientes en el servicio?

Podrá realizar un reclamo a través:

- De nuestra Oficina Virtual las 24 horas.
- Telefónicamente comunicándose al 0800 222 3335, gratis, todos los días, las 24 horas.
- Enviando un SMS al 23335 colocando la palabra LUZ (espacio) NIS (Número de Identificación de Suministro) que figura en las facturas.