



## **REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO**

### **RECLAMOS POR DAÑOS EN ARTEFACTOS ELECTRICOS**

**Artículo 1°:** El usuario titular podrá reclamar la reparación y/o reposición de artefactos eléctricos de su propiedad por daños provocados exclusivamente por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a la Cooperativa y que no puedan ser evitados por las protecciones exigidas en este reglamento y en el reglamento técnico.

**Artículo 2°:** Son causas eximentes de responsabilidad de la Cooperativa: a) las causas de fuerza mayor como accidentes sobre redes provocados por terceros y/o por actos de vandalismo; b) las establecidas en el Art. 24 del Reglamento del Usuario del Servicio de Energía Eléctrica; c) inexistencia de relación causal entre el desperfecto del aparato electrónico y las fallas en la red; d) falta de protecciones obligatorias y exigidas por la Cooperativa para la instalación eléctrica; e) culpa exclusiva del reclamante, falsa denuncia y fraude; f) posea una conexión irregular; g) vencimiento del plazo para presentar el reclamo; i) deuda pendiente de pago y otros.

**Artículo 3°: Inicio del reclamo:** A los efectos de determinar la responsabilidad al momento de producirse el daño o perjuicio sufrido el usuario deberá comunicar el siniestro en forma inmediata a la guardia del servicio eléctrico y luego presentar el reclamo en forma escrita dentro del término de hasta Cuarenta y Ocho (48) horas desde que se produzco el hecho.

**Artículo 4°: Requisitos del reclamo:** El usuario deberá presentar una nota de reclamo que deberá contener los requisitos y adjuntar la documentación siguiente:

- a) Apellido y Nombre del reclamante.
- b) Domicilio
- c) Teléfono/ Celular/e-mail
- d) Relato de los hechos del daño producido en el artefacto eléctrico, fecha y hora y detalle de las características del artefacto (marca, modelo, N° de serie, etc.).
- e) Copia de la última factura de pago del servicio.
- f) Recibo de compra de artefacto dañado a nombre del titular sin excepción.
- g) Fotocopia de 1° y 2 hoja del Documento Nacional de Identidad.
- h) En el lapso de hasta cuarenta y ocho (48) horas presentar presupuesto de la reparación del artefacto eléctrico dañado emitido a nombre del usuario reclamante, indicando fecha en que se reviso el aparato, característica del artefacto, componentes que fueron dañados y las posibles causas, componentes a reemplazar, valor total de reparación y datos de identificación (nombre, domicilio, teléfono, N° de CUIT) y firma del servicio técnico.

**Artículo 5°: Plazo de inspección:** El personal técnico dentro del plazo de las Setenta y Dos (72) horas de efectuado el reclamo por escrito, deberá presentarse en el domicilio del reclamante que éste previamente deberá firmar la constancia de visita de nuestro técnico, a los fines de verificar los daños causados y constatar los elementos de protección y/o exigidos por la Cooperativa a tales efectos. El personal técnico no procederá en la intervención si el aparato ya hubiese sido reparado caso contrario concluido el trabajo de inspección deberá firma la planilla de control por el usuario titular y/o persona mayor quien éste haya designado.



**Artículo 6°: Retiro del artefacto:** A fin de establecer la relación de causalidad entre el daño sufrido y el siniestro producido el servicio eléctrico deberá retirar y revisar el aparato dañado y adjuntar un informe al expediente si correspondiere realizar la reposición o reparación por el área técnica de la Cooperativa o por otro servicio técnico autorizado inscripto por la AFIP.

**Artículo 7°:** Verificadas las instalaciones del usuario afectado, la Cooperativa podrá exigir que se instalen protecciones integrales en los inmuebles, determinando los tipos y formas de protección adecuados, a los efectos de prevenir y evitar futuros daños a los bienes eléctricos allí detectados.

**Artículo 8°: Plazo de respuesta al usuario:** Dentro del plazo de diez (10) días hábiles el servicio eléctrico deberá dar respuesta al usuario sobre la procedencia o no de la reparación o restitución del artefacto dañado.

**Artículo 9°: Plazo de reparación:** La reparación de electrodomésticos (Heladeras y Freezers) será aproximadamente de cuarenta y cinco (45) como máximo, y el resto de los bienes eléctricos hasta noventa (90) días.

**Artículo 10°: Presupuesto:** En el caso que el usuario presente un presupuesto de un servicio técnico externo deberá contener como mínimo los siguientes datos: a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio; b) La descripción del trabajo a realizar; c) Una descripción detallada de los materiales a emplear; d) Los precios de éstos y la mano de obra; e) El tiempo en que se realizará el trabajo; f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta; g) El plazo para la aceptación del presupuesto; h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva.

**Artículo 11°: Facturas y/o Remitos:** En la compra de componentes para realizar reparaciones por el servicio técnico de la Cooperativa, deberán remitir a la oficina correspondiente las facturas o remitos cumpliendo con las normativas tributarias vigentes, informando a que número de reclamo y/o artefacto corresponde el gasto efectuado para su reparación.

**Artículo 12°: Conformidad del usuario:** Autorizada la reposición o la reparación por el servicio técnico de la Cooperativa o por el técnico externo (especialista autorizado) previo pago a éste último, el usuario deberá expresar su conformidad sobre el buen funcionamiento del aparato entregado con indicación de fecha, firma y aclaración.

**Artículo 13°: Artefactos en desuso:** Los artefactos y aparatos electrónicos que no posean arreglo, estén en desuso o no fuesen retirados por el usuario en el término de sesenta (60) días desde la denegación, reparación o reposición del bien, deberán ser ingresados a la oficina de Depósito, debidamente registrados para la determinación de su destino final.

(Aprobado por Acta N°1280-11/04/2018)