Reclamación por inconformidad

Categoría: Trámites-UNE
Creado: Martes, 14 Mayo 2019 15:02 - Última actualización: Martes, 14 Mayo 2019 15:16
Visto: 1328

Se pueden utilizar las siguientes vías:

Atención telefónica: Interrupciones del servicio eléctrico por oscilación de voltaje, bajo voltaje, falta de una fase, falta de servicio en su domicilio, corto circuitos en la red, líneas rotas y falta de servicio en su sector.

Visita a Oficinas Comerciales u otras dependencias de la Empresa Eléctrica: Inconformidad en relación con el importe de consumo de energía o tarifa aplicada, por demora o mal- trato en la atención recibida en las dependencias de la Empresa Eléctrica y con la aplicación del Decreto 260 sobre Contravenciones Personales de las regulaciones del servicio eléctrico y además por solicitud de investigación por daños a la propiedad del cliente, en este último caso deben reportarse en el transcurso de las 72 horas posteriores a la ocurrencia del hecho.

En todos los casos el documento a presentar por el cliente será:

- Recibo del mes en curso debidamente pagado.

Para presentar una reclamación por el cliente interesado y aceptar la misma por la Empresa Eléctrica, el inmueble, local, o lugar donde se produzca el daño de los equipos cuya reposición se reclama, debe tener instalaciones eléctricas básicas provistas de:

1. Conductor neutro en todas las instalaciones del inmueble.
2. Interruptor termomagnético (breaker) o fusibles en la protección principal.
3. Tomacorrientes debidamente instalados, sin muestras de falso contacto.
4. Conductores (cables) de calibre adecuado con sus empalmes correctamente realizados y aislados.

Si al momento de ocasionarse el daño se estableciere la inexistencia de los equipos de protección señalados, la Empresa Eléctrica no procederá a la reposición del equipo o a la reparación del daño.

Se consideran causales para que una reclamación por daños a la propiedad sea aceptada para su tramitación y evaluación, aquellas imputables a la actividad de la Empresa Eléctrica y que provengan exclusivamente de:

1. Afectaciones del servicio eléctrico reportadas a la Empresa Eléctrica.
2. Afectaciones del servicio eléctrico debidas a manipulaciones de apertura y cierre

Phoca PDF

3. del circuito sin que medie entre ellas un tiempo mayor de tres minutos.
4. Desconexión o conexión defectuosa (falso contacto) del “neutro” de la red.
5. Desgaste o falta de mantenimiento de los materiales y equipos de las instalaciones
6. de distribución.

La Empresa no aceptará reclamaciones por las siguientes razones:

1. Cuando el daño se hubiere producido por fuerza mayor, caso fortuito o manipulación no autorizada de terceros a las instalaciones eléctricas de la Empresa.
2. Por daños que se ocasionen por deficiencias en las instalaciones internas del inmueble del cliente.
3. Por cualquier artificio utilizado por el cliente directa o indirectamente para cometer fraude, según el Decreto 260, y que las acciones para cometer dicho fraude constituyan la causa del daño de los equipos.
4. Cuando se dañen refrigeradores cuyas máquinas hayan sido reparadas por particulares y no tengan garantía alguna en los talleres de reparación estatales.
5. Por daños provocados por variaciones apreciables de voltaje ocasionadas por terceros o por el propio cliente al operar máquinas de soldar en su vivienda o en instalación próxima a la misma.
6. Por daños provocados por descargas atmosféricas, desastres naturales, catástrofes, accidentes u otras causas ajenas a la actividad normal de la Empresa Eléctrica que afecten las redes eléctricas.
7. De viviendas o servicios que se encuentren en tendederas.

Phoca PDF