

SUB-ANEXO

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS A LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS DE PROPIEDAD DEL CLIENTE

El presente SUB-ANEXO regula el procedimiento de reintegro de los daños causados a bienes o instalaciones de propiedad del cliente:

- a) Electrodomésticos y bienes muebles.
- b) Otros daños.
- c) Eximición de responsabilidad.

a) Electrodomésticos y bienes muebles

El cliente que entendiera que sufrió un daño en los electrodomésticos y/o bienes muebles de su propiedad producto de las perturbaciones en la prestación del servicio eléctrico por parte del CONCESIONARIO, deberá interponer el reclamo por ante la DISTRIBUIDORA dentro de los TREINTA (30) días de acaecido el hecho.

El titular del servicio, apoderado o representante deberá acreditar, bajo constancia de firma, los siguientes requisitos:

1. Nombre y Apellido, Documento de Identidad, en el caso de personas jurídicas, los documentos habilitantes que acrediten la personería.
2. Ser titular del servicio o acreditar su condición de locatario.
3. Factura que acredite el pago del último período facturado.
4. No existencia de deuda exigible con el CONCESIONARIO.
5. La constitución del domicilio a efectos del reclamo.
6. Identificación del domicilio donde acaeció el hecho.
7. Fecha y hora aproximada del siniestro.
8. Identificación y descripción de los electrodomésticos y/o bienes muebles dañados.
9. Presupuesto o factura, ajustada a las estipulaciones que con tal objeto determine el EPRET, que acredite el monto reclamado, emitidos por servicios técnicos inscriptos en AFIP.
10. La opción del pago en efectivo o mediante crédito en energía; en este último caso, el reintegro se efectuará a nombre del titular del suministro, caso contrario se deberá realizar el cambio de titularidad según el RGPSE.

El informe del CONCESIONARIO deberá contener:

1. Eventos producidos en la redes de alimentación al cliente o usuario en el día y hora aproximada indicados por el reclamante.
2. Existencia de hechos similares sufridos por clientes o usuarios alimentados por la misma red.

3. Estado de la red de BT que alimenta al cliente o usuario.
4. Estado de la acometida del cliente o usuario.
5. Estado de los aparatos de medición (precintos, puentes, etc.).
6. Existencia de la puesta a tierra de protección de la acometida.
7. Estado del tablero principal del cliente o usuario.
8. Tipo de protección instalada en el tablero del cliente o usuario y/o en motores y/o en equipos.
9. Estado y tipo de la instalación eléctrica del cliente o usuario.
10. Verificación de los daños denunciados por el cliente o usuario.
11. La conclusión a la que arribare el CONCESIONARIO no podrá expedirse en un plazo mayor a QUINCE (15) días hábiles administrativos. De resultar favorable al cliente, el pago no podrá realizarse en un plazo mayor a SIETE (7) días hábiles.

El reclamo efectuado por el cliente y el informe resultante del CONCESIONARIO deberán registrarse en un formulario numerado y por triplicado, que deberá elaborar la DISTRIBUIDORA, sin perjuicio de la posibilidad de informatizar este procedimiento de reclamo. Los requisitos para efectuar el reclamo deberán exhibirse claramente en todas las oficinas comerciales de la misma. Una copia del reclamo efectuado deberá ser entregada al cliente en la que constará la fecha y hora de recepción del mismo.

En caso de silencio de la DISTRIBUIDORA o negativa respecto del reclamo o discrepancia respecto de su monto, el cliente podrá recurrir ante el EPRET en los términos del art. 56 de la Ley N° 6608 en un plazo no mayor de TREINTA (30) días corridos a contar desde la notificación de la DISTRIBUIDORA o bien de operado el silencio de la misma.

El CONCESIONARIO, trimestralmente, presentará al EPRET dentro de los primeros diez (10) días un resumen de los reclamos recibidos y el resultado de los mismos.

b) Otros Daños

En aquellos daños no referenciados a electrodomésticos y bienes muebles los reclamantes deberán acreditar:

1. Nombre y Apellido, Documento de Identidad y en el caso de personas jurídicas, los documentos habilitantes que acrediten la personería invocada.
2. Ser titular del servicio, locatario o locador acreditados.
3. No existencia de deuda exigible con el CONCESIONARIO.
4. La constitución del domicilio a efectos del reclamo.
5. Identificación del domicilio donde acaeció el hecho.
6. Día y hora aproximada del siniestro.
7. Identificación y estimación de los daños.

8. Existencia de la puesta a tierra de protección.
9. Estado del tablero principal del cliente o usuario.
10. Tipo de protecciones instaladas en el tablero del cliente o usuario y/o en motores y/o en equipos.
11. Estado y tipo de la instalación eléctrica del cliente o usuario.
12. El cumplimiento de las normas de defensa civil y/o de seguridad e higiene aplicables al caso.

El informe del CONCESIONARIO deberá precisar:

1. Eventos producidos en la redes de alimentación al cliente en la fecha y hora aproximada indicados por el reclamante.
2. Existencia de hechos similares sufridos por clientes o usuario alimentados por la misma red.
3. Estado de la red que alimenta al cliente o usuario.
4. Estado de la acometida del cliente o usuario.
5. Estado del aparato de medición (precintos, puentes, etc.).
6. Un detalles de las principales características técnico-comerciales del suministro (vgr. Potencia contratada, exceso de potencia, factor de potencia, etc.).
7. Peritaje o cualquier otra verificación realizada.
8. La conclusión a la que arribare el CONCESIONARIO.

Ante la necesidad de realizar un peritaje o cualquier tipo de constatación que fuera necesaria, deberá notificar de ello al reclamante y al ENTE REGULADOR, con indicación de día y hora de la realización de la misma. El EPRET deberá designar un funcionario al efecto.

c) Eximición de responsabilidad

El CONCESIONARIO no será responsable ante el cliente o usuario por los perjuicios que puedan acontecer debido a caso fortuito o fuerza mayor, como así también cuando el usuario estuviere vinculado al sistema de distribución mediante una conexión irregular o fraudulenta en los términos del Reglamento General para la Prestación del Servicio del CONCESIONARIO.