

## Aspectos más relevantes a tener en cuenta:

- El reclamo debe ser presentado ante EDET S.A. dentro de los 45 días de ocurrido el hecho.
- No se requiere la presencia del titular.
- Al momento de realizar el reclamo, se debe contar con:
  - \* N° de Servicio.
  - \* No se debe tener deuda exigible con la Distribuidora.
  - \* Fecha, Hora y Descripción del suceso.
  - \* Detalle de los electrodomésticos o bienes muebles dañados.
- La Distribuidora antes de expedirse deberá realizar:
  - \* Constatación de los electrodomésticos o bienes muebles dañados.
  - \* Verificación del Estado de la acometida, tablero principal e instalación eléctrica interna.
  - \* Verificar la existencia de:
    - \* Eventos producidos sobre las redes de distribución.
    - \* Hechos similares sufridos por otros clientes o usuarios.
- La Distribuidora se expedirá y notificará al cliente, en un plazo de 10 días hábiles.
- De resultar favorable al cliente, la solución se implementará en un plazo no mayor a 7 días hábiles.
- En caso de negativa de la Distribuidora respecto del reclamo o discrepancia sobre la solución propuesta, el cliente podrá recurrir al ERSEPT en un plazo no mayor a 45 días corridos contados desde la notificación.

## Nuestros Canales de Contacto



**0810 - 777 - 1234**

EDET A SU SERVICIO



**50150**



[www.edet.sa.com](http://www.edet.sa.com)



CUIDEMOS LA ENERGÍA  
CUIDEMOS EL MEDIO AMBIENTE

## Reconocimiento por Daños

a las Instalaciones y Equipos de propiedad del cliente

## Consejos útiles para tener en cuenta en el hogar

- Incorpore a su instalación eléctrica un interruptor diferencial y cable de puesta a tierra.
- Las conexiones defectuosas o aislaciones deterioradas pueden provocar fuga de corriente y llegar a ser causa de electrocuciones.
- Evite que los niños entren en contacto con tomacorrientes o parte de las instalaciones.
- No use adaptadores de enchufes, emplee tomacorrientes normalizados de tres polos.

**EDET**  
Distribuidora energía.  
Generamos confianza.

**EDET**

El presente SUB-ANEXO regula el procedimiento de reintegro de los daños causados a bienes e 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 entienda que sufrió un daño en los electrodomésticos y/o bienes muebles de su propiedad producido de las perturbaciones en la prestación del servicio eléctrico por parte del **Concesionario**, deberá interponer el reclamo por ante la **Distribuidora** dentro de los **Cuarenta y Cinco(45)** días de acaecido el hecho.

El reclamante, apoderado o representante, deberá acreditar, bajo constancia de firma, los siguientes requisitos:

1. Nombre, Apellido y Documento de Identidad. En el caso de personas jurídicas, los documentos habilitantes que acrediten la personería.
2. Acreditar la relación jurídica que vincule al reclamante con el suministro donde se habría producido el daño.
3. No existencia de deuda exigible con el **Concesionario**.
4. La constitución del domicilio a efectos del reclamo.
5. Fecha y hora aproximada del siniestro.
6. Identificación y descripción de los electrodomésticos y/o bienes muebles dañados. En el caso de las personas jurídicas se deberá acreditar el dominio de los mismos.
7. Presupuesto o factura, ajustada a las estipulaciones que con tal objeto determine el ERSEPT, que justifique el monto reclamado.

El informe del **Concesionario** deberá contener como mínimo:

1. Eventos producidos en las 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. Existencia de la puesta a tierra de protección de la acometida.
6. Estado del tablero principal del cliente o usuario.
7. Tipo de protección instalada en el tablero del cliente o

usuario y/o en motores y/o en equipos.

8. Verificación de los daños denunciados por el cliente o usuario.
9. La conclusión a la que arribare el **Concesionario**.

El **Concesionario** no podrá expedirse en un plazo mayor a **Diez (10)** días corridos. De resultar favorable al cliente, la solución a implementar deberá materializarse en un plazo no mayor a **Siete (7)** días hábiles.

El informe resultante del **Concesionario** deberá 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 todos 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 el caso de discrepancia respecto del monto asociado al reclamo, el **Concesionario** podrá ofrecer la sustitución o reparación de los daños o desperfectos.

En caso de negativa de la **Distribuidora** respecto del reclamo o discrepancia sobre la solución propuesta por el **Concesionario**, el cliente podrá recurrir ante el ERSEPT en los términos del art. 56 de la Ley N° 6.608 en un plazo no mayor de **Cuarenta y Cinco (45)** días corridos a contar desde la notificación de la **Distribuidora**.

En caso de silencio de la **Distribuidora**, el usuario podrá iniciar en un plazo de **Cinco (5)** días hábiles, por escrito y en forma fehaciente, a que la misma se expida en un plazo de **Diez (10)** días hábiles, transcurridos los cuales sin que la **Concesionario** se expida se tendrá por consentido el reclamo del usuario.

El **Concesionario**, trimestralmente, presentará al ERSEPT dentro de los primeros **Diez (10)** días un resumen de los reclamos recibidos y el resultado de los mismos. El primer informe deberá ser presentado dentro de los primeros **Diez (10)** días del mes de abril de 2008.

**B) Otros Daños.**

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

1. Nombre, apellido y 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 poseedor acreditado.
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 del usuario y/o en motores y/o en equipos.
11. Estado y tipo de la instalación eléctrica del cliente o del 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 al menos:

1. Eventos producidos en las redes de alimentación al cliente en la fecha 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 que alimenta al cliente o usuario.
4. Estado de la acometida del cliente o usuario.
5. Estado del aparato de medición (medidores, puentes, etc).
6. Un detalle de las principales características técnica 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 fuere necesaria, deberá notificar de ello al reclamante y al **ENTE REGULADOR**, con indicación de día y hora de la realización del mismo. EL ERSEPT 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 tampoco 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**.