



**COMUNICA A  
SUS CLIENTES**

## **ADDENDA ACTA DE RENEGOCIACIÓN INTEGRAL 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 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 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 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 intimar 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 CONCESIONARIA 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 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 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 (precintos, puentes, etc).
6. Un detalle 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 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.