

TRÁMITE ANTE UNA COOPERATIVA

¿Qué artefactos eléctricos pueden ser reclamados?

Pueden reclamarse aquellos artefactos eléctricos que hayan sido declarados ante la cooperativa en forma previa al siniestro. Esta declaración procede mediante el llenado de la PLANILLA DE DECLARACIÓN JURADA DE POTENCIA INSTALADA (cuyo modelo esta descrito en el Subanexo 1 del Reglamento de Suministros de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por la Concesionaria - Anexo VIII del Contrato de Concesión), proporcionada por la cooperativa al usuario, la cual luego de ser completada, debe ser presentada en la mesa de entrada de la prestataria. -

De no proporcionar este formulario la cooperativa, el usuario puede presentar una nota (por duplicado) en la mesa de entrada de la misma, en la cual manifieste su nombre, D.N.I., número de cuenta y número de asociado, y los artefactos eléctricos que desea declarar. En el duplicado de la nota presentada debe constar el sello de mesa de entrada de la prestataria y la fecha de la presentación. -

¿Quiénes pueden llevar a cabo el reclamo ante la cooperativa?

Ante el daño de artefactos, el reclamo podrá ser formulado solamente por el titular del suministro, por aquella persona que acredite un vínculo de parentesco, o por persona autorizada por el mismo. Se debe tener presente que todo reconocimiento que haga la empresa, se hará a nombre del titular del suministro. -

¿Cuál es el procedimiento para reclamar artefactos dañados ante la cooperativa?

1.- El reclamo debe efectuarse dentro de las 48 horas hábiles de acaecido el siniestro. El plazo comienza a contar a partir de las 00:00 horas del día siguiente al mencionado, siempre y cuando sea un día hábil. (por ejemplo, si el siniestro sucedió el día lunes, el plazo comienza contarse a partir de las 00 horas del día martes, siempre y cuando ese día martes sea un día hábil y no un feriado). -

2.- El reclamo debe ser realizado personalmente ante la guardia que corresponda según su domicilio; o, ante la mesa de entrada de la cooperativa, manifestando en forma clara y precisa los artefactos que fueron dañados, en donde se le explicará al usuario los pasos a seguir para la consecución del trámite. -

3.- Deberá contar con los presupuestos o facturas de reparación de los artefactos dañados, que tendrán que estar confeccionados a nombre del titular el servicio, contar con la descripción del equipo dañado y con los datos del servicio técnico (dirección y número de CUIT e Ingresos Brutos).

4.- En aquellos casos en que la reparación del artefacto haya sido imposible, deberá acompañar un informe técnico del que surja la causa del daño y su imposible reparación y acompañar el presupuesto o factura de un artefacto nuevo de similares características con los datos del responsable que lo emite. -

5.- Posteriormente, debe concurrir con los correspondientes presupuestos o facturas de reparación a la mesa de entrada de la cooperativa.

TRÁMITE ANTE EL ERSEP

¿Cuándo puede llevarse a cabo el reclamo ante el ERSeP?

El trámite ante el ERSeP puede llevarse a cabo una vez transcurrido un tiempo prudencial, como mínimo diez (10) hábiles desde la fecha en que se llevó a cabo el reclamo ante la cooperativa o en los casos en que respuesta de esta no resulte satisfactoria. -

¿Qué artefactos eléctricos pueden ser reclamados en el ERSeP?

Aquellos que se encuentren declarados ante la cooperativa y que hayan sido objeto de reclamo ante la misma (no pueden pretenderse reconocimiento de artefactos no reclamados previamente ante la cooperativa). -

¿Quiénes pueden llevar a cabo el reclamo en el ERSeP?

El reclamo podrá ser formulado por el titular del suministro, o por persona que acredite vínculo de parentesco con el mismo, o por aquella que acredite estar debidamente autorizada por el titular para reclamar en su representación. Se debe tener presente, que todo reconocimiento que haga la empresa, se hará a nombre del titular del suministro. -

¿Qué documental debe acompañar el usuario al momento de efectuar el reclamo?

1- DNI. Si el usuario no es el titular, debe acompañar una copia del DNI del titular, una copia de su propio DNI, y el documento que acredite el vínculo de parentesco (por ejemplo, la Libreta de Familia) o la representación del titular (por ejemplo, una nota del titular autorizándolo a efectuar el reclamo). -

2- Constancia del reclamo previo ante la cooperativa, dentro de las 48 horas hábiles posteriores al siniestro. -

3.- Copia de la PLANILLA DE DECLARACIÓN JURADA DE POTENCIA INSTALADA, o su nota equivalente, de fecha anterior al siniestro. -

4.- Presupuesto o Factura de Reparación del artefacto dañado. Los mismos deben estar expedidos a nombre del titular del suministro y deben contener el número de CUIT del responsable que los emite. -

5.- Si el artefacto no pudo ser reparado, presupuesto o factura de un artefacto de similares características a nombre del titular del suministro y con número de CUIT de la firma que lo emite. En este caso se deberá acompañar informe emitido por el servicio técnico, que debe contener número de CUIT del mismo, del que surja que el artefacto no es reparable y las causas de los daños sufridos. -

6.- Copia de la respuesta de la cooperativa, en caso de contar con la misma. -