

Presentación de una reclamación y su tramitación

Categoría: Trámites de la UNEÚltima actualización: Miércoles, 17 Junio 2020 11:27
Visto: 493

Los clientes podrán reportar una queja por daño a la propiedad hasta el término de tres días hábiles (3) posteriores a la ocurrencia del hecho por las siguientes vías:

- Vía telefónica al número habilitado para las quejas de servicio en cada territorio.
- Por vía personal o telefónica en las Oficinas Comerciales o en las UEB Municipales.

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:

- a. Conductor neutro en todas las instalaciones del inmueble.
- b. Interruptor termomagnético (breaker) o fusibles en la protección principal.
- c. Tomacorrientes debidamente instalados, sin muestras de falso contacto.
- d. 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:

- a. Afectaciones del servicio eléctrico reportadas a la Empresa Eléctrica.
- b. Afectaciones del servicio eléctrico debidas a manipulaciones de apertura y cierre del circuito sin que medie entre ellas un tiempo mayor de tres minutos.
- c. Desconexión o conexión defectuosa (falso contacto) del “neutro” de la red.
- d. Desgaste o falta de mantenimiento de los materiales y equipos de las instalaciones de distribución.

La Empresa no aceptará reclamaciones por las siguientes razones:

- a. Cuando el daño se hubiere producido por fuerza mayor, caso fortuito o manipulación no autorizada de terceros a las instalaciones eléctricas de la Empresa.
- b. Por daños que se ocasionen por deficiencias en las instalaciones internas del inmueble del cliente.

Presentación de una reclamación y su tramitación

Categoría: Trámites de la UNEÚltima actualización: Miércoles, 17 Junio 2020 11:27
Visto: 493

- c. 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.
- d. Cuando se dañen refrigeradores cuyas máquinas hayan sido reparadas por particulares y no tengan garantía alguna en los talleres de reparación estatales.
- e. 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.
- f. 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.
- g. De viviendas o servicios que se encuentren en tendederas.

Para ampliar la información usted puede consultar el documento: UC-CC 0009 Atención a daños a la Propiedad.