



Santa Rosa, 15 de Junio de 2022

RESOLUCION CA-13-2022

VISTO:

Las atribuciones contenidas en el Artículo 56, Incisos a y c del Estatuto de la Cooperativa Popular de Electricidad, Obras y Servicios Públicos de Santa Rosa Ltda.

Y CONSIDERANDO:

Que como consecuencia de la operación del sistema de distribución de energía, pueden aparecer desperfectos en el suministro eléctrico imputables a la CPE que afecten la integridad de equipos conectados que se abastecen de la red eléctrica.

Que los reclamos que presenten los usuarios, a raíz de los daños a las instalaciones y/o artefactos de su propiedad provocados por deficiencias del suministro imputables a la CPE, deberán ser atendidos de manera eficiente.

Que la atención de estos reclamos debe hacerse con respeto del ordenamiento legal vigente, Ley 26361 modificatoria de la Ley 24240 particularmente respecto al registro de reclamos, emitir constancia escrita y atención personalizada.

Que es necesario actualizar los procedimientos, ajustados a las nuevas tecnologías de gestión.

Que debe preservarse el patrimonio de la Cooperativa, desestimando aquellos reclamos que no tengan bases objetivas que lleven a concluir en responsabilidad de la Cooperativa en las causas del daño declarado.

**POR ELLO
EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

RESUELVE:

Artículo 1: Dejar sin efecto la Resolución del Consejo de Administración N° 025-94.

Artículo 2: Poner en vigencia el Procedimiento de atención de reclamos por daños en equipos eléctricos denunciados como causados por la operación del sistema de distribución eléctrico que se agrega como Anexo a la presente Resolución.

Artículo 3: Instruir a la Gerencia del Servicio Eléctrico y Alumbrado Público que actualice el Procedimiento Operativo correspondiente para lo cual, requerirá la asistencia de los sectores con competencias específicas, Cómputos, Asesoría Legal, etc.

Artículo 4: Comuníquese a la Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas, Asesoría Legal y Gerencia del Servicio Eléctrico y Alumbrado Público.

Artículo 5: Cumplido, regístrese y archívese.


ALFREDO D. CARRASCAL
PRESIDENTE
COOPERATIVA POPULAR DE ELECTRICIDAD, OBRAS
Y SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTA ROSA LTDA.



Anexo I Resolución CA-13-2022

Procedimiento para la atención de reclamos por daños en equipos eléctricos y/o electrónicos u otros artefactos del hogar, denunciados como causados por la operación del sistema de distribución de energía.

En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del usuario titular del servicio eléctrico, provocados por deficiencias del suministro imputables a la CPE., siempre que las instalaciones del usuario cumplan con las normas técnicas vigentes, cuenten con las protecciones adecuadas y que la potencia demandada no sea mayor a la declarada, se asumirá el costo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor (Por ejemplo, cuando se producen acontecimientos de la naturaleza excepcionales: descargas atmosféricas, inundaciones, ciclones, huracanes, terremotos, etc.).

Los reclamos podrán formularse personalmente en las dependencias de Atención al Público, por nota, por correo electrónico o por otro medio que la CPE ponga a disposición.

La CPE le asignará un número de reclamo y, entregará constancia escrita con la identificación del mismo, garantizándoles a los usuarios la atención personalizada.

Independientemente de la vía en virtud de la cual el usuario formuló el reclamo, a fin de analizar el origen y tomar conocimiento de los daños ocasionados a las instalaciones y/o artefactos, será necesario contar en forma obligatoria por parte del usuario titular del servicio eléctrico, con una declaración jurada escrita en la cual indicará la fecha y horario de ocurrido el evento que se denuncia como causante del daño y adicionalmente, la descripción amplia de los equipos afectados.

El usuario deberá interponer el reclamo por escrito con los datos descriptos anteriormente, dentro de los treinta días (corridos) de acaecido el hecho que provocó los daños que se denuncian.

Ante la ausencia del titular del servicio eléctrico y como medida de excepción podrá presentar el reclamo un tercero invocando las razones de su intervención y en qué carácter lo hace.

La CPE tendrá un plazo de 30 días para evaluar el reclamo y, en su caso, aceptarlo o rechazarlo.

La Gerencia del Servicio Eléctrico y Alumbrado Público a través de los Sectores competentes evaluará el reclamo, establecerá de manera concreta si existe o no responsabilidad de la Cooperativa en la producción del daño, dispondrá y gestionará –si corresponde- la reparación del daño, solicitará las pericias y evaluaciones necesarias, hará el seguimiento de la gestión, responderá por escrito al titular y registrará los casos.

Dentro del plazo establecido precedentemente, la CPE notificará por escrito al usuario, preferentemente con constancia de entrega, la decisión adoptada con relación a su reclamo, la que deberá estar debidamente fundada.

Cuando sea necesaria la reposición de equipos dañados siendo responsabilidad de la Cooperativa, prevalecerá el sector Artículos del Hogar de la CPE. sobre otro proveedor.

Excepcionalmente se dispondrá el reintegro de gastos incurridos en la reparación de equipos dañados o su reposición cuando medien causas imputables a la CPE y se trate de elementos que por su naturaleza o uso hagan admisible la excepción (por ej.: heladeras o computadoras que se utilicen exclusivamente como herramientas de trabajo). En este caso, la modalidad de reintegro por gastos o por reposición será decisión exclusiva de la CPE, el valor a reintegrar será el del mercado y deberán ser presentado los presupuestos necesarios.

Resolución CA-13-2022

Santa Rosa, 15 de Junio de 2022