



**ASEP**  
Autoridad Nacional  
de los Servicios Públicos

# RECLAMOS POR DAÑOS DE APARATOS ELÉCTRICOS

## ¿Cuándo debo presentar este reclamo?

- Dentro de los 15 días hábiles, contados a partir de la fecha del evento o incidencia que afectó el aparato eléctrico.

## ¿Dónde quién debo reclamar?

- Ante la empresa de distribución eléctrica que brinda el servicio en su comunidad.

## ¿Qué documentación debo llevar ante la empresa de distribución eléctrica para presentar el reclamo por daño de equipo?

- Debe llevar su cédula para acreditar la titularidad de la cuenta de suministro.  
En caso que no pueda acudir, puede autorizar a una persona mediante nota.  
Es importante recordar la fecha en que se dañó su aparato eléctrico, así como la marca del mismo.

## ¿Puedo presentar este reclamo personalmente o por vía telefónica? ¿Qué otras vías hay?

- Puede hacerlo por ambas vías, además por medio de las páginas web de cada una de las empresas distribuidoras, pero antes debe registrarse primero.

## ¿En cuánto tiempo deben atender mi reclamo?

- La empresa distribuidora deberá dar respuesta a las reclamaciones en un término que no excederá los 15 días calendarios, contados a partir del momento en que se presentó el reclamo ante ella.

## Si no me responden o no estoy de acuerdo con la respuesta ¿qué puedo hacer?

- Usted puede, dentro de los siguientes 30 días calendarios contados a partir de la notificación de la respuesta del prestador, acudir a la ASEP y solicitar un procedimiento administrativo de reclamo, a fin de que esta Autoridad conozca y resuelva la controversia atendiendo las normas técnicas y legales vigentes.  
Vencido este término legal no procede reclamación ante la ASEP.

## ¿Qué requisitos se exigen para reclamar ante la ASEP?

### PERSONA NATURAL

- Copia de cédula del titular de la cuenta
- Copia de Aviso de Operación (en caso de denominación comercial).
- Comprobante de reclamo ante el respectivo prestador.
- Respuesta del reclamo por el prestador.
- Facturas reclamadas.
- Nota explicativa con los argumentos de su reclamo,
- Pruebas del caso.
- Cualesquiera otros documentos que tenga a bien aportar.

### PERSONA JURIDICA

- Copia de Certificado del Registro Público de la sociedad, y
- Los demás requisitos de persona natural.

### **Nota Aclaratoria:**

En caso que el titular o Representante Legal de la sociedad no acuda a presentar personalmente el reclamo ante la ASEP, deberá autorizar por escrito a un tercero para reclamar, notificarse, impugnar, desistir, allanarse, transigir y comprometer. Tercero quien deberá aportar copia de su cédula y cumplir los demás requisitos que correspondan. No se requiere que las firmas o los poderes estén autenticados por Notario

**Para consultas, llame a la línea gratuita 800-3333**  
operativa únicamente en horario laborable.