



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.**