



REGLAMENTO DE INDEMNIZACIONES POR DAÑOS A ARTEFACTOS ELECTRICOS DE LOS ASOCIADOS Y USUARIOS

**COOPERATIVA DE LUZ Y FUERZA Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE
VILLA GENERAL BELGRANO**

ENERGÍA ELÉCTRICA

Es necesario que una instalación eléctrica cumpla las normas de seguridad y técnicas que permitan desarrollar una adecuada función para la cual fue proyectada.

Toda instalación eléctrica debe ser proyectada, construida, modificada o ampliada según las normas de la Asociación Electrotécnica Argentina. Los materiales que se empleen deben ser fabricados bajo Normas IRAM o IEC que aseguren los requisitos de cumplimiento esenciales de seguridad. Las tareas sobre la instalación, proyectos, obras, reparación y ampliaciones, deben ser realizadas por electricistas idóneos, preferentemente matriculados.

Es indispensable que la instalación cuente con los dispositivos básicos de seguridad: interruptor diferencial (disyuntor), llaves termomagnéticas, puesta a tierra y que los tomas estén bien conectados a tierra.

Recomendaciones:

- Haga revisar periódicamente la instalación eléctrica (al menos cada 3 años).
- Si su instalación tiene cierta antigüedad es probable que los cables tengan aislación de tela y goma: reemplácelos.
- Haga cambiar los cables pelados o defectuosos.
- Haga reemplazar las teclas o interruptores que se encuentren en malas condiciones.
- Encontrar y corregir a tiempo conexiones en mal estado, interruptores defectuosos o tomacorrientes deteriorados, evita accidentes.
- Cuando se queme el fusible o una termomagnética corte la corriente, identifique si se produjo por algún cortocircuito.
- Cambie siempre el fusible dañado por uno nuevo.
- En lo posible llame a técnicos especializados y calificados para realizar las reparaciones eléctricas.
- Nunca utilice artefactos eléctricos en locales húmedos.
- Cuando esté en la bañera jamás enchufe un aparato eléctrico.
- No toque la parte metálica de los artefactos eléctricos con las manos mojadas o descalzo.
- Si enchufa muchos electrodomésticos en un mismo tomacorriente los cables de la instalación sufren una sobrecarga y pueden provocar cortocircuitos.
- Evite el uso de extensiones.
- No deje que los chicos toquen los artefactos eléctricos enchufados, los cables, y mucho menos que coloquen los dedos en el tomacorriente.
- Utilice dispositivos especiales para bloquear los tomacorrientes que estuvieren al alcance de los niños.

Cuando se corta la luz:

- Puede ser una interrupción programada de suministro. Consúltenos.
- Puede ser una situación imprevista ocasionada por problemas de suministro en la red eléctrica general.
- Puede ocurrir que sea un desperfecto en la instalación eléctrica del lugar; en este caso debe verificar los fusibles, llaves termomagnéticas o disyuntores. Si el problema persiste, llame a un electricista.
- Si el defecto no fuese interno, comuníquese con nuestro servicio de guardia.

En la vía pública:

- Cuando se encuentre con cables caídos o sueltos en la calle: No los toque, no intente removerlos, ni deje que alguien lo haga, llame inmediatamente a nuestro Servicio de Guardia.
- Ante cualquier situación que represente peligro, por favor informe inmediatamente al sector Guardia.

En caso de observar:

- Conductores eléctricos en contacto con instalaciones metálicas (como por ejemplo, carteles, columnas de alumbrado público, semáforos, etc.), caídos en la vía pública, o al alcance de la mano, humo, vapor o fuego en instalaciones eléctricas (cajas, transformadores, etc.), tapas abiertas o deterioradas de cualquier instalación eléctrica, no se acerque, no las toque y de aviso de inmediato al personal de la Guardia Eléctrica de la Cooperativa de Luz y Fuerza.
- Tenga en cuenta que representa alto riesgo:
 - Trepase a los postes que sostienen la red eléctrica (cables, transformadores, etc.).
 - Remontar barriletes cerca de los cables eléctricos.
 - No cumplir con las indicaciones de los carteles y señales.
- Otras situaciones que pueden presentar peligro son: postes quebrados o caídos, estructuras o paredes electrizadas, pilar electrizado, cables a baja altura, elementos extraños sobre conductores y transformadores, cajas abiertas o sin tapa, cajas o gabinetes inundados, conexiones clandestinas, columna de alumbrado público sobre la red eléctrica, árboles o ramas caídas, etc.
- Cumpla las indicaciones de los carteles y respete los vallados que se colocan al realizar reparaciones y obras en calles y/o aceras.
- De producirse lluvias y/o vientos fuertes tome la precaución de no circular por lugares inundables.
- Cualquier conexión irregular a nuestras instalaciones, no sólo es un delito, sino que pone en serio riesgo la integridad de personas y bienes.



REGLAMENTO DE INDEMNIZACIONES POR DAÑOS A ARTEFACTOS ELECTRICOS DE LOS ASOCIADOS Y USUARIOS

**COOPERATIVA DE LUZ Y FUERZA Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE
VILLA GENERAL BELGRANO**

Art. 1 ÁMBITO DE ACCIÓN. El presente reglamento regula el trámite de los reclamos presentados a la COOPERATIVA DE LUZ Y FUERZA Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE VILLA GENERAL BELGRANO, por daños a los bienes de los usuarios, relacionados con la calidad del servicio establecida en el Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad.

Art. 2 PLANILLA DE DECLARACIÓN JURADA DE ARTEFACTOS ELÉCTRICOS. Es el instrumento que, debidamente completado, habilitará cualquier reclamo futuro que el asociado deba efectuar a raíz de daños que considere imputables a la COOPERATIVA DE LUZ Y FUERZA Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE VILLA GENERAL BELGRANO.

Art. 3 PRESENTACIÓN DEL RECLAMO. El reclamo lo realizará el titular de la cuenta y se recibirá dentro del término de **cuarenta y ocho horas hábiles**, contados a partir de la fecha en que ocurrió el daño, en el Formulario Reclamo por Daños a Electrodomésticos que pondrá la COOPERATIVA DE LUZ Y FUERZA Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE VILLA GENERAL BELGRANO a disposición de los socios en las oficinas de Atención al Público. Si el reclamo se presentase con posterioridad al término señalado en el presente artículo, la Cooperativa no lo tramitará. Asimismo sólo se podrá presentar el reclamo si el Usuario no posee deudas vencidas, de lo contrario la Cooperativa no le dará curso.

Art. 4 CONDICIONES PARA TRAMITAR EL RECLAMO. El inmueble, local o lugar donde se produjere el daño del bien cuya reposición se persigue, debe tener el alojamiento del medidor de energía e instalaciones propias del pilar de acometida, así como las instalaciones eléctricas propias del inmueble en perfecto estado de funcionamiento y de acuerdo a la normativa vigente.

En el pilar deberán estar en perfecto estado de funcionamiento:

- a) Caño de Bajada; obra civil del pilar
- b) Caja de alojamiento del medidor.
- c) Caja de alojamiento del primer seccionamiento
- d) Que el interruptor principal o primer seccionamiento se encuentre a menos de 2 metros del medidor.
- e) Conductores, controlando que el valor de la resistencia de aislación mínima sea de 1000 ohm/Volt de tensión por cada tramo de la instalación de 100 m. o fracción.

- f) Los gabinetes componentes de los pilares debe poseer un cierre de seguridad, que dificulte su apertura por terceros no autorizados, siendo necesario para su apertura y cierre el uso de una herramienta especial.
- g) Si la instalación eléctrica del pilar tuviese partes metálicas expuestas, éstas deben tener una puesta a tierra independiente cumpliendo con la norma IRAM correspondiente, de esta manera la puesta a tierra debe estar conectada a los elementos metálicos del pilar, es decir caño, caja de medición y caja del interruptor del primer seccionamiento.
- h) Si en el pilar o próximo a él, existieran partes metálicas tales como, rejas, cercos, alambrados, cestos de basura, carteles de publicidad, etc. que tengan posibilidad de quedar electrificadas ante una falla de la instalación interna o externa, ya sea por contacto o cercanía, debe verificarse que las partes metálicas citadas posean conexión de puesta a tierra independiente, cumpliendo con la norma IRAM correspondiente.
- i) La tensión de seguridad de contacto indirecto y de paso, máxima y permanente, debe ser inferior a 24 voltios de corriente alterna.

En las instalaciones eléctricas del inmueble deberá verificarse:

- j) Correcto conexionado de la instalación de puesta a tierra.
- k) Existencia en todos los tomacorrientes de la conexión del conductor de protección a su borne de puesta a tierra.
- l) Operación mecánica correcta de los aparatos de maniobra y protección.
- m) Que estos aparatos tengan una adecuada accesibilidad.
- n) Correspondencia entre los colores de los conductores activos, neutro y de protección con los establecidos en el código de colores.
- o) Tablero de interruptores termomagnéticos, independiente de la protección general, con interruptores individuales para circuitos de iluminación, tomacorrientes y cargas especiales
- p) Tomacorrientes adecuadamente instalados, sin muestras de contactos defectuosos,
- q) Conductores de capacidad adecuada; y que sus uniones estén correctamente realizadas y aisladas.
- r) Se verificara la continuidad eléctrica del conductor de protección, con óhmetro de tensión menor de 12 voltios.
- s) La resistencia de aislación de la instalación eléctrica deberá ser de un valor mínimo de 1000 ohm/V de tensión por cada tramo de la instalación de 100 m. ó fracción, medida con un megóhmetro de tensión mínima de 250 voltios.
- t) La resistencia del sistema de puesta a tierra se medirá con un telurímetro y su valor deberá ser igual o menor al de norma.

Art. 5 LIMITACIONES A LA RESPONSABILIDAD. La COOPERATIVA DE LUZ Y FUERZA Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE VILLA GENERAL BELGRANO no aceptará reclamaciones por las siguientes razones:

- a. Cuando el daño se hubiera producido por fuerza mayor, caso fortuito o manipulación no autorizada de terceros a las instalaciones eléctricas de la Cooperativa.
- b. Por operación y mantenimiento del sistema eléctrico que ocasione interrupciones y reconexiones del servicio, puestos oportunamente en conocimiento de la ciudadanía por los medios de comunicación pública.

- c. Por daños que se ocasionen por deficiencias en las instalaciones internas del inmueble del asociado.
- d. Por cualquier artificio utilizado por el usuario, directa o indirectamente, para ocultar el real consumo de energía eléctrica.

Art. 6 VERIFICACIÓN DEL RECLAMO. El usuario permitirá el libre acceso a su inmueble para realizar las inspecciones técnicas necesarias que permitan establecer las causas del daño.

La Cooperativa verificará el reclamo en el término de cinco días hábiles de haber sido recibido, y el resultado se presentará en el plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día en que se verificó el reclamo.

El supervisor de la Cooperativa, de acuerdo al procedimiento interno, hará un informe detallado de la inspección efectuada, y realizará las investigaciones técnicas necesarias en todas las áreas del inmueble del usuario para determinar y precisar las causas del daño.

Tanto en el caso de aceptación como del rechazo del reclamo, la Cooperativa notificará el resultado al asociado.

Art. 7 INFORME TÉCNICO Y PRESUPUESTO. El usuario presentará a la COOPERATIVA DE LUZ Y FUERZA Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE VILLA GENERAL BELGRANO el ***Formulario de Reclamo por Daños a Electrodomésticos*** completo y firmado, adjuntando el informe técnico por los daños ocasionados y un presupuesto por su reparación. La Cooperativa se reserva el derecho de solicitar otro/s presupuesto/s de reparación a uno o más talleres calificados.

Art. 8 AUTORIZACION DE REPARACIÓN. En caso que el presupuesto esté conforme a los valores referenciales, la Cooperativa autorizará la reparación del bien en el taller calificado que haya sido seleccionado.

Art. 9 PAGO DE REPARACIÓN. El pago de la reparación se efectuará contra factura del taller seleccionado, una vez concluido el arreglo y controlado por las áreas correspondientes. En el ***Formulario de Reclamo por Daños a Electrodomésticos*** se dejará constancia del procedimiento llevado a cabo.

Art. 10 PAGO DE VALOR RESIDUAL. Cuando se determine que un artefacto eléctrico es irreparable, como consecuencia del daño imputable a la Cooperativa, ésta reconocerá al perjudicado una compensación que represente los siguientes valores:

- a. Reposición total del bien por otro igual o de similares características, siempre y cuando tenga menos de un año de adquirido, o el valor de costo del bien previa presentación de la factura;
- b. Cuando el bien tenga más de un año de adquirido y aún no haya cumplido su vida útil, se pagará el valor residual del bien;
- c. Cuando el bien haya cumplido su vida útil, se pagará el 10% del valor de mercado de un equipo de similares características.

El valor residual consiste en el valor que tenga el bien nuevo en el mercado antes de producirse el daño, menos la depreciación. Este valor se determinará mediante investigación de mercado para equipos similares, el cual será proporcionado por el área comercial de la Cooperativa,.

La vida útil de los equipos eléctricos se determinará de acuerdo a las normas contables generalmente aceptadas.

<i>Descripción</i>	<i>Vida Útil</i>
<i>Artefactos eléctricos</i>	<i>10 años</i>
<i>Equipos electrónicos</i>	<i>10 años</i>
<i>Motores eléctricos</i>	<i>10 años</i>
<i>Equipos de computación</i>	<i>5 años</i>

1. Coef. Dep. (Coeficiente de Depreciación)= $1 / \text{VU}$ (años de Vida útil del Bien)
2. AR (Años que restan de vida útil del bien) = $\text{VU} - \text{EB}$ (Edad del Bien)
3. VAB (Valor actual del bien) = VAM (Valor actual de mercado nuevo) \times Cof. Dep. \times AR

Ejemplo: Rotura de equipo de computación comprado hace 3 años, siendo su valor actual de mercado nuevo \$ 2.000,00

- Coef. Dep: 0,2
- AR: $5-3=2$
- VAB: $2.000,00 * 0.02 * 2 = 800,00$

Art. 11 CAUSALES PARA PAGO DE INDEMNIZACIÓN. Se consideran causales para el pago de daños a artefactos eléctricos instalados en el inmueble del consumidor, aquellos imputables a la COOPERATIVA DE LUZ Y FUERZA Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE VILLA GENERAL BELGRANO y que provenga exclusivamente de:

- a. Conexiones, instalaciones u operaciones inadecuadas del sistema,
- b. Desconexión o conexión defectuosa del "neutro" en la red,
- c. Desgaste o falta de mantenimiento de los materiales y equipos de las instalaciones de distribución.
- d. Fallas en el sistema eléctrico de distribución.

Art. 12 EQUIPAMIENTO OBLIGATORIO. Los consumidores como: hospitales, clínicas, centros de cómputo, instalaciones que utilicen instrumentos electrónicos de

alta sensibilidad, etc., deberán proteger adecuadamente sus equipos conforme a las especificaciones técnicas del fabricante y de la normativa vigente, en especial protecciones voltimétricas, de falta de fase, de sobretensiones de origen atmosférico, contando con equipos generadores auxiliares de energía, para evitar -ante la falta de la misma- el riesgo asociado de su pérdida de acuerdo al nivel de prestación de su servicio.

Los consumidores comerciales e industriales, deberán mantener en sus instalaciones equipos adecuados de protecciones voltimétricas de alta y baja tensión, así como diferenciales, de sobrecarga, de falta de fase, de sobretensiones de origen atmosféricos y las que sean necesarias para la protección de sus equipos.

Si al momento de ocasionarse el daño se estableciera la inexistencia de los equipos señalados en los incisos anteriores, la Cooperativa no reconocerá indemnización alguna.

Art. 13 RESPONSABILIDADES. El personal técnico de la Cooperativa encargado de las instalaciones, conexiones, operación y mantenimiento, será responsable por el daño, cuando se comprobare negligencia manifiesta de su parte. Además estarán sujetos a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

En caso de que el daño sea imputable a una tercerizadora, el valor será descontado de los haberes que la Cooperativa deba pagarle por la prestación de su servicio.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA: A todos los reclamos que a la fecha de aprobación del presente Reglamento se hallaran en trámite, se aplicarán las disposiciones del presente reglamento.

SEGUNDA: Los usuarios tienen el plazo de 30 días contados desde la fecha de aprobación del presente Reglamento a efectos de presentar la documentación sustentatoria, para iniciar el trámite de indemnización; caso contrario, la Cooperativa se abstendrá de dar curso a la reclamación y archivará la misma sin más trámite.

TERCERA: Es obligación de la Cooperativa la adecuada publicidad del presente Reglamento, tanto a efectos del conocimiento de los consumidores, como para el establecimiento de responsabilidades.

POLÍTICAS SOBRE INDEMNIZACIONES

- Satisfacer las reclamaciones de los usuarios cuando un deficiente servicio eléctrico les cause perjuicio.
- Clasificar los hechos y responsables de los daños, tanto del cliente como de la propia Cooperativa.
- Mantener un eficiente registro de novedades del servicio en las unidades de guardia y en las subestaciones.

- Mejorar constantemente las características técnicas del sistema de distribución, de manera tal que permitan una óptima operación y satisfacción del cliente.
- Orientar e informar a los asociados sobre el tipo de protección que deben tener sus artefactos y los requisitos para una buena instalación eléctrica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. El cliente presentara su reclamo llenando el **Formulario de Reclamo por Daños a Electrodomésticos**, en el que indicará: número de cuenta, fecha y hora a la que sucedió el daño, los equipos o aparatos dañados, año en que fueron comprados o instalados, las posibles causas (cuadrilla de la Cooperativa trabajando, antena, rama u objeto que cayó sobre las líneas, choque de algún vehículo contra un poste, tormenta, etc.), así como la forma en que detectó el daño de su equipo.
2. El personal que reciba el reclamo, verificará que el consumidor haya llenado el Formulario de acuerdo a las exigencias de la Cooperativa; si el reclamante no proporcionase toda la documentación, el trámite quedará supeditado a la entrega de los mismos. El citado reclamo tendrá numeración, tanto para el control de la Cooperativa como del reclamante.
3. El Formulario pasará inmediatamente al jefe inmediato superior, para que lo asigne al supervisor, quien entregará su informe en el plazo indicado en el Reglamento.
4. El supervisor verificará y recabará la información necesaria en la Oficina Técnica, las unidades de guardia y/o reparaciones, subestaciones y vecindario del cliente, previo a la presentación del informe, lo que hará en el mismo Formulario, indicando, entre otros, lo siguiente:
 - a. Categoría del cliente.
 - b. Censo de carga.
 - c. Estado de las instalaciones del pilar.
 - d. Estado de las instalaciones interiores.
 - e. Estado actual de los artefactos que el consumidor solicita reparar.
 - f. En caso de corresponder, características de la falla en el sistema de distribución que provoco el daño.
5. Una vez realizado el trabajo de investigación en campo, el supervisor determinará la responsabilidad o no de la Cooperativa, e indicará las causas para que se acepte la reclamación o se la deseche.
6. La Cooperativa recibirá el Presupuesto y, de acuerdo a su análisis, podrá decidir lo siguiente:
 - a. Solicitar a otro técnico un nuevo presupuesto.
 - b. Decidir la reparación o sustitución del bien dañado.
7. Una vez reparado el bien, el taller lo entregará al consumidor y se dejará constancia de la entrega del mismo.
8. El taller entregará las facturas por la reparación, y la Cooperativa de Luz y Fuerza, dispondrá el pago a través del área Administración.