

DAÑOS EN ARTEFACTOS

REQUISITOS INDISPENSABLES PARA LA APERTURA DEL RECLAMO

SEÑOR USUARIO:

Deberá efectuar previamente el reclamo ante la Distribuidora (Edenor, Edesur).

Si no recibe una respuesta dentro de los 10 días hábiles administrativos o si la misma fuera desfavorable, podrá iniciar el reclamo ante este ENTE, observando todos y cada uno de los siguientes requisitos:

1. Acreditar la presentación del reclamo ante la Distribuidora (Respuesta del reclamo).
2. Traer copia de la última factura de pago del servicio.
3. En caso de no ser titular del suministro, acreditar la condición de usuario.
4. Completar y firmar el **Formulario de Reclamo por Daños** ENRE.
5. Entregar presupuestos y/o facturas originales de reparación de los artefactos eléctricos dañados, emitidos a nombre del usuario reclamante, que deberán cumplir con los siguientes requisitos:
 - a) Fecha en que se revisó o reparó el artefacto.
 - b) Detalle de las características de cada uno de los artefactos (marca, modelo, n° de serie, etc)
 - c) Descripción detallada de los componentes que fueron dañados en cada artefacto y las posibles causas.
 - d) El costo de cada uno de los componentes a reemplazar y/o reparar y la mano de obra, todo expresado en **PESOS**.
 - e) Datos de identificación del prestador del servicio (nombre, domicilio, teléfono, n° de CUIT, etc).
 - f) En todos los casos los presupuestos deberán ser realizados en hoja membretada del Servicio Técnico, y deberán contar con la firma y sello o aclaración del técnico interviniente.

El deber de reparación sólo se extiende a la restitución de las cosas a la situación anterior al hecho generador. Cuando, por circunstancias excepcionales, los artefactos eléctricos no resulten reparables, además de los requisitos mencionados, deberá acompañar:

1. Un informe original, firmado y aclarado por el prestador del servicio de reparación, en el que detalle los componentes afectados y justifique técnicamente las causas que tornan imposible o inconveniente la reparación del artefacto.
2. Un presupuesto original de compra de un artefacto de características similares al dañado.

Hacemos saber a los usuarios que de acuerdo con el Art. 21 de la Ley 24.240 (Defensa del Consumidor), los prestadores de servicios técnicos de reparación deberán extender presupuestos que contengan como mínimo lo siguiente:

- a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio.
- b) La descripción del trabajo a realizar.
- c) Una descripción detallada de los materiales a emplear.
- d) Los precios de éstos y la mano de obra.
- e) El tiempo en que se realizará el trabajo.
- f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta.
- g) El plazo para la aceptación del presupuesto.
- h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.