



ASEP
Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

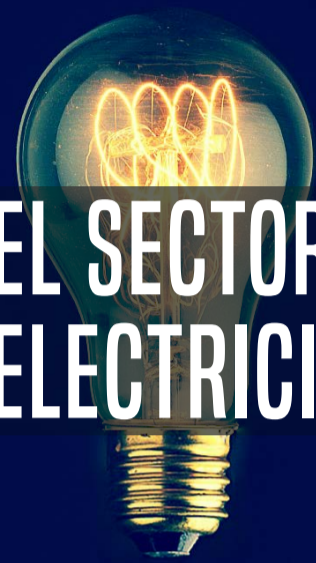
DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Asesorándote en cómo interponer tus reclamos de agua potable y alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio televisión

TRÁMITE DE RECLAMOS ANTE LOS PRESTADORES Y ANTE LA ASEP

USTED PUEDE PRESENTAR SU RECLAMO ANTE EL PRESTADOR DEL SERVICIO DENTRO DE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS LEGALES:

1. EN EL SECTOR DE ELECTRICIDAD



INCONVENIENTES EN EL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

Dentro de los 60 días calendarios, contados a partir de la emisión de la factura.

Si el reclamo es presentado ante el prestador antes de la fecha de vencimiento de la factura cuestionada, el cliente puede abstenerse de pagar la porción de la factura hasta que el reclamo se haya resuelto. Si al momento de reclamar ante la ASEP se encuentra al día en el pago del servicio, podrá abstenerse del pago de la porción de la factura reclamada. Y no procederá el cobro de intereses por mora sobre dicha porción dejada de pagar por reclamo.

INIVEL DE TENSIÓN

Dentro de los 5 días hábiles a partir de la ocurrencia de las fluctuaciones.

DAÑOS DE APARATOS Y ARTEFACTOS ELÉCTRICOS

Dentro de los 15 días hábiles, contados a partir de la fecha del evento o incidencia..

FRAUDE ELÉCTRICO Y OTRAS RECLAMACIONES

El usuario tendrá un término de 45 días calendarios para reclamar por fraude y por cualquier caso no tipificado.

RESPUESTA AL CLIENTE

El prestador deberá dar respuesta a las reclamaciones en un término que no excederá los 15 días calendarios.

INCONSISTENCIA DE LA FACTURA O POR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

Cuenta con un término de 60 días calendarios, contados a partir de la emisión de la factura.

POR CALIDAD DEL SERVICIO

Dentro de los 5 días hábiles, a partir de la ocurrencia de la anomalía.

OTRAS RECLAMACIONES

El usuario tendrá un término de 45 días calendarios para cualquier caso no tipificado.

RESPUESTA AL CLIENTE

Los prestadores tienen hasta 30 días calendarios para dar respuesta al cliente.

2.

EN EL SECTOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO



3. EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES



Los términos para presentar sus reclamos ante los prestadores, está determinada por el contrato de servicio.

RESPUESTA AL CLIENTE

Los prestadores tienen hasta 30 días calendarios para dar respuesta al cliente.

OBTENIDA LA RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO, ACUDIR A LA ASEP EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:



PARA RECLAMOS DE ELECTRICIDAD

Dentro de los 30 días calendarios siguientes a la notificación de la respuesta dada por el prestador a su reclamo. Si lo presenta después de transcurrido el término legal descrito, se considerará extemporáneo y prescrita la acción legal.

PARA RECLAMOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

No hay término legal determinado para la interposición de estos reclamos ante la ASEP, después de recibida la respuesta del prestador.

PARA RECLAMOS DE TELECOMUNICACIONES

No hay término legal determinado para la interposición de estos reclamos ante la ASEP, después de recibida la respuesta del prestador.

REQUISITOS PARA RECLAMAR ANTE ASEP:

PERSONA NATURAL. APORTAR:

- 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, y

• Cualesquiera otros documentos que tenga a bien aportar.

PERSONA JURÍDICA. APORTAR:

- 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.

