
RESOLUCION No. 64

POR CUANTO: El Decreto-Ley No. 147 “De la Reorganización de los Organismos de la Administración Central del Estado” de 21 de abril de 1994, en su Artículo 18, dispone que el Ministerio de la Industria Básica es uno de dichos organismos.

POR CUANTO: El Acuerdo No. 2817, de fecha 25 de noviembre de 1994, del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, en su Apartado Tercero, Acápito 4, faculta a los jefes de los organismos para dictar, en el límite de sus facultades y competencia, reglamentos, resoluciones y otras disposiciones de obligatorio cumplimiento para el Sistema del Organismo.

POR CUANTO: En el Artículo 15 de la Ley No. 1287, Ley Eléctrica, se establece que: “Todo usuario del servicio eléctrico estará obligado hacer, cuidar y reparar sus instalaciones a partir del equipo de medida del consumo de electricidad hacia el interior de su inmueble y será responsable de los daños que ocasionen los defectos de la instalación de dicho sistema interior”.

POR CUANTO: La Ley No. 1287, de 2 de enero de 1975, regula la adecuada reparación producto de las anomalías en el suministro de la energía eléctrica que oca-

sionaren daños y/o perjuicios a los equipos eléctricos de los usuarios.

POR CUANTO: Resulta necesario poner en vigor en el Ministerio de la Industria Básica el Procedimiento que regule la atención a las reclamaciones por daños a la Propiedad de clientes residenciales y no residenciales ocasionados por anomalías en el suministro de energía eléctrica, teniendo en cuenta que las circunstancias actuales demandan una ágil y eficaz tramitación a dichas reclamaciones.

POR CUANTO: Mediante Acuerdo del Consejo de Estado de fecha 14 de octubre de 2004, fue designada la que resuelve Ministra de la Industria Básica.

POR TANTO: En el ejercicio de las facultades que me están conferidas,

Resuelvo:

PRIMERO: Aprobar el siguiente

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A LAS RECLAMACIONES POR DAÑOS OCASIONADOS A LA PROPIEDAD DE CLIENTES RESIDENCIALES Y NO RESIDENCIALES, POR ANORMALIDADES EN EL SUMINISTRO DE ENERGIA ELECTRICA

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1.-El presente procedimiento tiene como objetivo, establecer el tratamiento a seguir por las Empresas Eléctricas Provinciales, UEB Municipales y Oficinas Comerciales integradas a la Unión Eléctrica (UNE), para la atención a los clientes residenciales y no residenciales a los que se les ha ocasionado daños a la propiedad como consecuencia de irregularidades en el servicio eléctrico.

ARTICULO 2.-A los efectos del presente procedimiento, se entenderá por daños a la propiedad, las afectaciones producidas por anomalías del servicio eléctrico a las instalaciones interiores y equipos eléctricos de los clientes residenciales y no residenciales, cuando dichas anomalías provengan de causas imputables a la Empresa Eléctrica.

ARTICULO 3.-La Unión Eléctrica efectuará las inspecciones necesarias, y según el resultado de estas, podrá retirar el servicio o negar su prestación, si las instalaciones interiores no están de acuerdo con las normas reguladoras de las mismas y con el Código de Seguridad Eléctrico, o interfiera o sea perjudicial a la prestación del servicio eléctrico a otros usuarios.

CAPITULO II CONDICIONES PARA TRAMITAR LA RECLAMACION POR DAÑOS A LA PROPIEDAD

ARTICULO 4.-Para presentar una reclamación por el cliente interesado y aceptar la misma por la Empresa Eléctrica, el inmueble, local, o lugar donde se produzca el daño de los equipos cuya reposición se reclama, debe tener instalaciones eléctricas básicas provistas de:

- a) Conductor neutro en todas las instalaciones del inmueble.
- b) Interruptor termomagnético (breaker) o fusibles en la protección principal.

c) Tomacorrientes debidamente instalados, sin muestras de falso contacto.

d) Conductores (cables) de calibre adecuado con sus empalmes correctamente realizados y aislados.

ARTICULO 5.-Todos los clientes no residenciales, además de cumplir con los requisitos anteriores deberán tener protegidos adecuadamente sus equipos conforme a las especificaciones técnicas del fabricante.

En el caso de hospitales, políclínicos, centros de cómputo e instalaciones que utilicen instrumentos electrónicos de alta sensibilidad deben estar protegidos adicionalmente según las especificaciones técnicas, para sus sistemas de puesta a tierra y sobrevoltaje.

Si al momento de ocasionarse el daño se estableciere la inexistencia de los equipos de protección señalados, la Empresa Eléctrica no procederá a la reposición del equipo o a la reparación del daño.

ARTICULO 6.-Se consideran causales para que una reclamación por daños a la propiedad sea aceptada para su tramitación y evaluación, aquellas imputables a la actividad de la Empresa Eléctrica y que provengan exclusivamente de:

- a) Afectaciones del servicio eléctrico reportadas a la Empresa Eléctrica.
- b) Afectaciones del servicio eléctrico debidas a manipulaciones de apertura y cierre del circuito sin que medie entre ellas un tiempo mayor de tres minutos.
- c) Deseconexión o conexión defectuosa (falso contacto) del "neutro" de la red.
- d) Desgaste o falta de mantenimiento de los materiales y equipos de las instalaciones de distribución.

CAPITULO III ACTUACION DE LA EMPRESA ELECTRICA PARA LA EVALUACION DE LAS CAUSALES DE IRREGULARIDAD DEL SERVICIO ELECTRICO Y DE LA RECLAMACION

ARTICULO 7.-En relación a lo expresado en el inciso b), del artículo anterior, sobre las manipulaciones de apertura y cierre del circuito en cortos intervalos de tiempo, se busca la causa de la operación y se evalúa si es imputable a la Empresa Eléctrica, en caso afirmativo procede la aceptación de los daños.

ARTICULO 8.-Si las operaciones múltiples de apertura y cierre del circuito a que se refiere el inciso b) del Artículo 6, se deben a violación de las normas de operación, procede la aceptación del daño y se adjuntará copia del Registro de Operaciones del Despacho, correspondiente al día y hora de la afectación, en el expediente de la reclamación para demostrar dicha violación.

ARTICULO 9.-Para determinar que una reclamación aceptada tiene lugar, se procederá previamente a verificar lo siguiente:

- a) Que los equipos dañados no han sido manipulados o reparados antes de la visita del Inspector en el plazo establecido en este procedimiento.
- b) Que los equipos dañados no sean de fabricación casera y carezcan de las protecciones técnicas debidas.
- c) Si el cliente (residencial) o sus representantes se encontraban fuera de su vivienda por un tiempo superior al es-

tablecido en este procedimiento para realizar la reclamación, si la misma se hace posterior a dicho plazo.

- d) Que el equipo dañado se encuentra en la vivienda del cliente en el momento de la inspección.
- e) Si en la reclamación se incluyen refrigeradores con máquinas reparadas por particulares, que el daño abarque varios equipos en un cliente y/o varios clientes por la misma afectación eléctrica.

ARTICULO 10.-La Empresa no aceptará reclamaciones por las siguientes razones:

- a) Cuando el daño se hubiere producido por fuerza mayor, caso fortuito o manipulación no autorizada de terceros a las instalaciones eléctricas de la Empresa.
- b) Por daños que se ocasionen por deficiencias en las instalaciones internas del inmueble del cliente.
- c) Por cualquier artificio utilizado por el cliente directa o indirectamente para cometer fraude, según el Decreto 260, y que las acciones para cometer dicho fraude constituyan la causa del daño de los equipos.
- d) Cuando se dañen refrigeradores cuyas máquinas hayan sido reparadas por particulares y no tengan garantía alguna en los talleres de reparación estatales.
- e) Por daños provocados por variaciones apreciables de voltaje ocasionadas por terceros o por el propio cliente al operar máquinas de soldar en su vivienda o en instalación próxima a la misma.
- f) Por daños provocados por descargas atmosféricas, desastres naturales, catástrofes, accidentes u otras causas ajenas a la actividad normal de la Empresa Eléctrica que afecten las redes eléctricas.
- g) De viviendas o servicios que se encuentren en tendaderas.

ARTICULO 11.-El especialista encargado de la atención a los daños a la propiedad, de conjunto con el especialista del Área de Operaciones que se designe, realiza la visita al cliente que se siente afectado para la verificación de los hechos ocurridos, las condiciones de la instalación y de los equipos dañados, en el término de dos días hábiles (2) posteriores de su comunicación a la UEB Municipal, el que tendrá en cuenta lo establecido en el Capítulo II de la presente resolución sobre la investigación de la reclamación.

CAPITULO IV

PRESENTACION DE LA RECLAMACION Y SU TRAMITACION

ARTICULO 12.-Los clientes residenciales y no residenciales deben reportar la reclamación por daño a la propiedad en el término de tres días hábiles (3), posteriores a la ocurrencia del hecho.

ARTICULO 13.-Las reclamaciones se presentan por las vías siguientes:

- a) Vía telefónica al número habilitado para las quejas por falta de servicio eléctrico en cada territorio.
- b) Por vía personal o telefónica en las Oficinas Comerciales o en las UEB Municipales.

Los Operarios de la Guardia Eléctrica, al acudir para atender una reclamación y encontrar equipos dañados, informan al Despacho para que confeccione una Notificación de Trabajo, en lo adelante NT, indicando los equipos dañados,

los datos de los clientes afectados (residenciales y no residenciales) y de forma explícita refleja las condiciones del servicio eléctrico encontradas, parámetros de corriente y voltaje, daño de la acometida, metro contador, instalación interior del cliente, afectaciones del sistema de distribución secundario y/o primario.

En los casos en que la magnitud de los daños sea de gran envergadura se informará de inmediato al Jefe de Operaciones para que tome las medidas necesarias para la revisión rápida de las condiciones que provocaron el daño y la revisión del mismo.

Al concluir los trabajos el Jefe del carro de la Guardia Eléctrica, notificará al cliente el número de la NT para su posterior seguimiento en la UEB Municipal.

El especialista que atiende los daños a la propiedad en la UEB Municipal o en la Oficina Comercial, recepciona las reclamaciones de los clientes (residenciales y no residenciales) hasta tres días hábiles (3) posteriores al hecho ocurrido, y habilita un Registro de Quejas por Daño a la Propiedad, notificándole al cliente el número de la queja para su posterior seguimiento.

Cuando la reclamación es recepcionada en la Oficina Comercial se comunicará al Especialista encargado de Atención de Daños a la propiedad en la UEB Municipal en un término de un día hábil (1).

ARTICULO 14.-Las reclamaciones por daños a la propiedad de los clientes residenciales y no residenciales, son analizadas en la UEB Municipal, en un término de hasta dos días hábiles (2) posteriores a la visita, por una Comisión Permanente para atender los Daños a la Propiedad, integrada por:

1. Director de la UEB Municipal, quien preside la misma.
2. Jefe Comercial de la UEB Municipal.
3. Jefe Operaciones UEB Municipal.
4. Especialista encargado de Atención a los Daños a la Propiedad.
5. Especialistas de Operaciones.

ARTICULO 15.-Para el análisis la Comisión tomará en consideración la NT del Despacho, si la queja fue notificada por esa vía. Si no existe la NT, investiga con el Despacho si realmente en la fecha y lugar señalado por el reclamante ocurrió algún hecho que pudo afectar a dicho cliente o a varios. Igualmente se tendrá en cuenta el resultado de las indagaciones en la vivienda del cliente.

ARTICULO 16.-El resultado del análisis que efectúe la Comisión Permanente de Atención a Daños a la Propiedad se plasmará por escrito en acta que, según el formato que establezca la Unión Eléctrica, constituirá el "Dictamen de reclamación por daños a la propiedad", cuya copia se archivará con los documentos que originaron la verificación.

a) Si No Procede:

El Especialista de Atención a Daños a la Propiedad o la persona designada a ejecutar estas funciones notifica por escrito al cliente el dictamen de la Comisión en un término no mayor de dos días hábiles (2) posteriores a la fecha de la sesión de la misma.

En el momento de notificar al cliente que su reclamo no procede se le explicarán los pasos establecidos en este pro-

cedimiento si desea establecer una reclamación por no estar de acuerdo con el Dictamen de la Comisión.

b) Si Procede:

El Especialista de Atención a Daños a la Propiedad de la UEB Municipal o la persona designada a ejecutar estas funciones, notifica por escrito al cliente que su reclamo procede en un término no mayor de dos días hábiles (2) posteriores a la fecha de la sesión de la Comisión y los pasos a seguir para la reposición de los equipos dañados.

El Especialista encargado de Atención de Daños a la Propiedad confecciona el Expediente de Reclamación por Daños a la Propiedad, solicitando la reposición de los equipos dañados y enviando dicho expediente a la Empresa Eléctrica Provincial para su aprobación en el Consejo de Administración dentro de los cuatro días hábiles (4) posteriores a su confección.

ARTICULO 17.-En todos los casos (clientes residenciales y no residenciales), la reposición se hará por un bien con iguales o similares condiciones al dañado.

ARTICULO 18.-Si el o los equipos dañados a los clientes ya no son comercializados en la red mayorista se sustituirán por otros que cumplan con las prestaciones de aquellos que se les dañaron a los clientes según listado aprobado por el Consejo de Administración de la Unión Eléctrica. Sólo podrá utilizarse una variante de sustitución distinta a las dispuestas por el Consejo de Administración de la Unión Eléctrica, si media autorización del Director General de la Empresa Eléctrica Provincial consignando las particularidades de la sustitución y los motivos de su disposición.

CAPITULO IV

ENTREGA DE EQUIPOS AL CLIENTE

ARTICULO 19.-La entrega de los equipos al cliente se efectuará, en un término no mayor de cinco días hábiles (5), posterior a la compra de los mismos, levantando acta escrita, la cual será firmada por el cliente y el funcionario que efectúa la entrega.

Se archivará una copia de la misma en el Expediente de Daño a la Propiedad correspondiente.

CAPITULO V

DE LAS INCONFORMIDADES

ARTICULO 20.-El cliente inconforme con el Dictamen de la Comisión podrá reclamar ante el Director General de la Empresa Eléctrica Provincial, en un término de diez días hábiles (10) posteriores a la fecha de su notificación.

ARTICULO 21.-De encontrarse inconforme con el fallo del Director General de la Empresa Eléctrica Provincial el cliente podrá reclamar en igual término ante el Director General de la Unión Eléctrica.

ARTICULO 22.-En cualquier caso la tramitación, investigación y respuesta de una inconformidad no excederá los 60 días.

ARTICULO 23.-De encontrarse inconforme con el fallo del Director General de la Unión Eléctrica el cliente podrá optar por recurrir a la vía judicial.

CAPITULO VI

DE LOS ARCHIVOS

ARTICULO 24.-El dictamen de la Comisión "Dictamen de reclamación por daños a la propiedad" en los casos que

no procede la reclamación constituye archivo y se conserva por un año.

ARTICULO 25.-El Expediente por Daño a la Propiedad, en los casos que procede la reclamación, se archiva y se conserva por 5 años.

SEGUNDO: El Director Comercial de la UNE es responsable de implantar el presente procedimiento y los directores comerciales de las empresas eléctricas provinciales son responsables de su cumplimiento.

COMUNIQUESE a los viceministros, al Director General de la Unión Eléctrica, a los directores generales de las empresas eléctricas provinciales y a cuantas personas naturales proceda.

PUBLIQUESE en la Gaceta Oficial de la República.

ARCHIVESE el original de esta Resolución en los archivos de la Dirección Jurídica de este Ministerio.

DADA en Ciudad de La Habana, a los 4 días del mes de marzo de 2009.

Yadira García Vera

Ministra de la Industria Básica