

## Presentación de reclamos: Servicios Eléctricos y de Infocomunicaciones

### COOPEALFARORUIZ R.L

Los asociados podrán manifestar su disconformidad sobre los servicios brindados por COOPEALFARORUIZ R.L, en forma escrita, medio electrónico o en forma personal en cualquiera de nuestras oficinas.

COOPEALFARORUIZ R.L, realizará el estudio respectivo y comunicará por escrito al asociado la resolución de su reclamo en un plazo máximo de 30 días naturales.

#### Requisitos

Nombre completo

Persona física fotocopia de su documento de identidad, persona jurídica personería jurídica reciente, así como fotocopia del documento de identidad del representante legal.

1. Número de teléfono, dirección exacta y correo electrónico para notificaciones
2. Numero de medidor o servicio
3. Estar al día con los pagos de servicios
4. Descripción detallada del evento.
5. Fecha y hora del evento
6. Pertinente solución
7. Firma
8. Fotos y documentos de respaldo (si se cuenta con los mismos)

El documento de reclamo deberá presentarse de manera física o digital. De ser digital, enviar al correo [contraloria@coopealfaroruiz.com](mailto:contraloria@coopealfaroruiz.com), el mismo deberá cumplir con todos los requisitos para su correcta recepción.

Los asociados y usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante la Superintendencia de Telecomunicaciones SUTEL en conformidad con el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

## Presentación de reclamos: Artefactos Dañados

### COOPEALFARORUIZ R.L

Cuando el asociado sufra daños en sus equipos, artefactos eléctricos o en su propiedad, y este considere que existe responsabilidad por parte de COOPEALFARORUIZ R.L, deberá presentar su reclamo a más tardar [ocho días hábiles después de sucedido el hecho.](#)

COOPEALFARORUIZ R.L, realizará el estudio respectivo y comunicará por escrito al asociado la resolución de su reclamo en un plazo máximo de 30 días naturales.

### Requisitos

Nombre completo

Persona física fotocopia de su documento de identidad, persona jurídica personería jurídica reciente, así como fotocopia del documento de identidad del representante legal.

1. Número de teléfono, dirección exacta y correo electrónico para notificaciones
2. Numero de medidor
3. Estar al día con los pagos de los servicios
4. Descripción detallada del evento.
5. Fecha y hora del evento
6. En caso de daños de artefactos o equipos eléctricos, se debe indicar sus características (marca, modelo, serie).
7. Factura de compra del artefacto o equipo eléctrico; o en su defecto declaración jurada autenticada por un abogado donde conste la fecha de compra y el valor de compra.
8. Fotos y documentos de respaldo (si se cuenta con los mismos)
9. Firma

somos +

### Importante

Si el artefacto fue reparado, deberá presentar el respectivo informe técnico por parte del taller o profesional que realizó la revisión y reparación, así como las facturas respectivas, las cuales deben cumplir con los requisitos establecidos por la Dirección General de Tributación Directa.

Si el artefacto o equipo eléctrico no tiene reparación, deberá presentar un informe técnico respaldando el diagnóstico.

Cuando el artefacto o equipo no tenga reparación, y tenga más de un año de compra, será depreciado según la tabla promulgada por el Ministerio de Hacienda de la Ley del Impuesto sobre la Renta y su Reglamento.

Es importante que verifique la información a aportar, puesto que la Cooperativa no permitirá indicar daños adicionales al reclamo original.

El documento de reclamo deberá presentarse de manera física o digital. De ser digital, enviar al correo [contraloria@coopealfaroruz.com](mailto:contraloria@coopealfaroruz.com), el mismo deberá cumplir con todos los requisitos para su correcta recepción.

somos +