



SEGÚN EL CAPITULO III DE LOS RECLAMOS DE LOS COOPERATIVISTAS ANTE LA COOPERATIVA ARTICULO # 18.

PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE LOS RECLAMOS ANTE LA COOPERATIVA.

- Primero: Proporcionar la Hoja de Reclamación, para que el Cooperativista la complete, cuyo original quedara en poder de la cooperativa para su análisis correspondiente y para el control de los plazos y expedientes;
- Segundo: Entregar al cooperativista, las dos (2) copias con su acuse de recibo para los efectos correspondientes. En los casos, que los cooperativistas no puedan escribir o presenten incapacidad física y, a requerimientos de este, el personal encargado podrá llenar la Hoja de Reclamación respectivas;
- Tercero: Mantener un archivo y registro de cada uno de los reclamos presentados y de la respuesta a los mismos, por un periodo a cinco (5) años, contados a partir del día siguiente de la notificación de la respuesta emitida por la cooperativa;
- Cuarto: Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de quince (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al cooperativista, dentro de dicho plazo;
- Quinto: Brindar al cooperativista una respuesta escrita, la cual deberá ser:
 - a) **Oportuna:** Cumpliendo con los plazos previstos;
 - b) **Integra:** Considerando todos los aspectos analizados en el reclamo, exponiendo los aspectos técnicos y legales que sustenten el juicio de la cooperativa;
 - c) **Comprensible:** Permitiendo al cooperativista el entendimiento de la respuesta y en los casos que se requiera, incluir ejemplos de cálculos, gráficos y otros elementos.

En dicha respuesta deberá incluirse el siguiente texto:

“ EN CASO QUE LA PRESENTE RESPUESTA NO LE SEA SATISFACTORIA, USTED PUEDE INTERPONER SU RECLAMO ANTE EL ENTE REGULADOR, SIN PERJUICIO DE OTRAS ACCIONES A QUE TIENE DERECHO.”