Trámites de la Empresa eléctrica

Categoría: Trámites de la Empresa Eléctrica – Última actualización: Jueves, 02 Julio 2020 16:08
Escrito por Equipo de Producción Provincial
Visto: 1818

La Unión Eléctrica, mediante la Empresa Eléctrica provincial y sus Oficinas Comerciales, ofrece a la población la posibilidad de realizar trámites, solicitud de servicios y plantear quejas y peticiones.

HORARIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN DE LA SUCURSAL EN LA PROVINCIA

MARTES: De 12:00m. a 7:00pm.

LUNES, MIÉRCOLES, JUEVES, VIERNES y SÁBADOS ALTERNOS

De 8:30am a 11:30am y de 1:30pm a 4:30pm

Datos de la Sucursal Municipal

Director: Sandor Martínez-Moles Padrón

Dirección: Calle Camilo Cienfuegos No.105, Taguasco

Teléfono: 41845 587
Correo: sandor@elessp.une.cu

Horario Atención a la Población
Martes de 8:00am a 12:00m

Funcionaria: Lourdes Concepción Rodríguez

Servicios que brinda la UEB Atención al cliente – 4132 8136

Atención a quejas, denuncias y solicitudes de los clientes inconformes con las respuestas recibidas en las OBE municipales.

Servicios Comerciales

Centro de Llamadas (1 88 888) ↓

Disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

Reporte de Interrupciones eléctricas o averías. Reportar afectación en el sector residencial y estatal.

Phoca PDF

Repote de daños a la propiedad. Debe informarse en el momento en que ocurre la afectación, recibirá información de los pasos a seguir para la reclamación de dicho daño a la empresa.

Información sobre mantenimientos planificados. El cliente puede llamar con anterioridad para saber sobre esta posible afectación. Se ofrece la información sobre el trabajo que se realiza en el circuito y el tiempo estimado de la afectación. Información publicada el día anterior en Radio Sancti Spíritus.

Información general sobre el comportamiento del sistema eléctrico (Averías). Se ofrece al cliente la avería existente en caso de que se conozca.

Información sobre servicios comerciales. Información relacionada con la tramitación y el lugar donde se deben dirigirse para recibir los servicios que presta la empresa.

Información de los números telefónicos internos y las sucursales de la empresa. Información de los números telefónicos de la Empresa Eléctrica y oficinas comerciales de todo el país.

Información sobre facturación. Información del importe de la factura eléctrica, sin tener el recibo en su hogar, disponible desde el día 6 de cada mes.

Pago del importe por consumo de energía eléctrica ↓

Los usuarios de la red eléctrica doméstica, una vez recibido el Aviso de Consumo tienen un plazo de 10 días para efectuar el pago por diferentes vías:

- Lector-cobrador en el momento de la entrega del Aviso de Consumo.
- Hasta el día de vencimiento del recibo de electricidad, en las ventanillas de las Oficinas Comerciales correspondientes en los horarios habituales.

Phoca PDF

- Hasta 3 días antes del vencimiento del recibo de electricidad, en bancos, correos y otras Oficinas Comerciales de la Empresa Eléctrica en todo el país, presentando el Aviso de Consumo que posee un (ID) único en cada caso.
- Hasta 4 días antes de la fecha de vencimiento del pago:
- Con tarjeta magnética a través de los Cajeros Automáticos
- A través de la banca telefónica (llamada telefónica)
- Con tarjeta magnética y tarjeta Multibanca (Bandec) o Matríz (BPA)

    - Desde su móvil a través de la aplicación Transfermóvil
    - Desde la página web de la Banca remota BPA ó Kiosco Bandec

De no pagar en el período establecido se suprimirá el servicio, no considerándose para el incumplimiento la inconformidad con el importe de la cuenta.

Solicitud de alta del Servicio Eléctrico ↓

Al presentarse en la oficina comercial el consumidor debe facilitar los siguientes datos:

1. Nombre y Apellidos.
2. Número de carné de identidad.
3. Dirección del inmueble en cuestión detallando:
4. Calle y Número, si no tiene número, detallar si la acera es de numeración par o impar.
5. Nombre de las entre calles.
6. Planta baja o alta, pasaje y número o letra del apartamento, según el caso.
7. En las zonas rurales se informará el nombre o el número de carretera y número del kilómetro y/o nombre de la finca donde se encuentra ubicado el inmueble.
8. Teléfono.
9. Cantidad de personas del núcleo familiar.

Phoca PDF

10. Presentación del documento idóneo que acredite que el solicitante se encuentra en posesión legal del inmueble. Se aceptan cualquiera de los siguientes documentos:
    1. Escritura de propiedad o título de propiedad de la vivienda.
    2. Certificado de usufructo gratuito permanente.
    3. Certificado de habitable expedido por la Dirección de Vivienda correspondiente.
    4. Licencia de Construcción para nuevas viviendas con facilidades temporales construidas, exceptuando los desgloses o viviendas existentes.
    5. Resolución de permuta.
    6. Contrato con el organismo propietario del inmueble otorgando el uso usufructo al solicitante del servicio.
    7. Autorización para la construcción u ocupación de una vivienda expedida por el organismo competente en esa zona: ANAP, Poder Popular, Cooperativa e Hidroenergia.
11. Liquidación del lugar de procedencia en caso de ser alta por traslado.
12. Magnitud de la carga a conectar, detallando número y capacidad de luces y otros equipos eléctricos que se vayan a utilizar, así como el voltaje de operación de los mismos.

Se exceptúan de presentar el documento legal de posesión de los inmuebles los casos de **Electrificación de Tendederas, Bateyes Azucareros, eliminación de plantas Diesel y otros clientes no conectados al SEN** de inversiones aprobadas por el estado.

Toda nueva solicitud de servicio eléctrico o el cambio de uno existente, se acepta una vez que haya comprobado que le ha sido suministrada toda la información necesaria y que se han cumplimentado por el cliente las normas técnicas y los requisitos exigidos.

Solicitud de Baja del servicio eléctrico. ↓

Las bajas pueden producirse por solicitud del consumidor u ordenado

Phoca PDF

por la **Oficina Comercial**, por abandono del servicio o por incumplimiento en el pago de su cuenta.

Las **bajas solicitadas** por los consumidores pueden ser definitivas o temporales y en todos los casos se realiza el cobro de la cuenta final, obteniéndose un consumo estimado entre la fecha de la última lectura y la fecha de solicitud de baja.

Para realizar dicho cobro se realiza de la forma siguiente:

Se divide el consumo que aparece en la cuenta del mes en curso pagada entre 30 días y se multiplica por los días transcurridos desde la fecha en que se realizó la lectura hasta el día en que se efectúa la baja. Ejemplo:

La cuenta del mes en curso pagada refleja un consumo de 300 Kwh.

La fecha de lectura fue el 30-3-00.

El cliente nos solicita la baja con fecha 4-4-00 (Días transcurridos 5).

Aplicamos la fórmula: (300 x 5)/30 = 50 kWh $ 4.50

El cobro se efectúa mediante el modelo (**H-490) Recibo de Cajero** y se le estampa la leyenda **"Cuenta Final".**

Debe obtenerse la firma del consumidor en el modelo **H-65 Orden de Conexión y Desconexión**, como constancia de la solicitud de baja.

Al momento de emitir la baja, en todos los casos, se le comunica al consumidor que cualquier persona que continúe residiendo en el lugar del servicio debe firmar nuevo contrato.

Es responsabilidad del Especialista Comercial que no queden adeudos pendientes de clientes que solicitan baja, así como se cobre la cuenta final y se ejecute el retiro del servicio en la fecha prevista, dándole el curso posterior a las copias del modelo **H-65 "Orden de Conexión y Desconexión".**

Phoca PDF

Categoría: Trámites de la Empresa Eléctrica – Última actualización: Jueves, 02 Julio 2020 16:08
Escrito por Equipo de Producción Provincial
Visto: 1818

Traslados ↓

Dentro de la Oficina Comercial

Se emite un solo modelo **H-65 Orden de conexión y desconexión,** consignando los datos de baja y alta en los escaques habilitados para ello en el modelo. Se presentan los documentos requeridos.

Se emite una **copia adicional del H-65** ya que, tanto la baja como el alta deben ser intercaladas en el archivo de control de registros de consumidores en su lugar correspondiente.

El cobro de la cuenta final del servicio de baja se hará según lo explicado en Bajas.

Fuera de la Oficina Comercial

Se tratan como baja y alta independientes, en cada Oficina Comercial, emitiéndose modelo H-65 por la baja y otro por el alta en la nueva dirección, con la tramitación normal en ambos casos y presentación de los documentos requeridos.

Las permutas reciben idéntico tratamiento que los traslados.

Solicitud de reconexión del servicio eléctrico ↓

Para proporcionarle nuevamente el servicio de energía eléctrica, el interesado tiene que personarse en nuestras oficinas comerciales. Para las reconexiones por deuda, el interesado pagará el saldo pendiente y el costo por reconexión con tarifa fija de $ 3.00.Documento a presentar: Recibo del mes en curso debidamente pagado.

Phoca PDF

Solicitud del retiro del servicio a la vivienda por algún trabajo deseado. Dirigirse a la oficina comercial a la cual pertenece y solicitar la presencia de un inspector en el lugar para que valore si procede o no el trabajo.

Solicitud de servicio eventual: Presentarse en la oficina comercial que corresponde el lugar adonde se instalará el servicio eventual.Documento a presentar: Carta de solicitud del servicio detallando el tiempo que por el cual pide el mismo. Desglose de la carga instalada.

Instalación del Servicio Eléctrico de 220 Volt ↓

Para la solicitud de este servicio el interesado se presentará en la Oficina Comercial de la localidad correspondiente, teniendo la Empresa Eléctrica hasta 30 días hábiles posteriores a la solicitud del servicio para la ejecución de la instalación. Este servicio se brinda sin costo.Documento a presentar: Recibo del mes en curso debidamente pagado.

Solicitud de Cambios

Cambios de nombre ↓

Phoca PDF

Los cambios de nombre se efectúan a solicitud del consumidor presentándose con la última cuenta pagada y cualquiera de los documentos relacionados en el procedimiento "Contratación de servicios en el sector residencial".

En caso de no presentar el recibo, se verifica en el área de Balance que no existan cuentas pendientes por pagar. Si existieran, el consumidor debe liquidar los adeudos pendientes y posteriormente se le realiza el cambio de nombre. Es responsabilidad del Especialista Comercial que se cumpla estrictamente este trámite.

Cumplimentado estos requisitos, el Especialista Comercial encargado de esta actividad procede a llenar el modelo Orden de conexión y desconexión (H-65) reflejando en observaciones el documento que presentó (Número y fecha), así como el número del carné de identidad del contratante.

De estarse emitiendo un recibo se presentará al cobro normalmente, comenzando a regir el cambio en la próxima facturación.

Es responsabilidad del Especialista Comercial que se ejecute el movimiento en la próxima facturación, así como pasar el triplicado del modelo a "limpieza de rutas" a fin de que se verifique si ya se reflejó el cambio de nombre en la cuenta facturada. De no ser así se consigna a mano el nombre del nuevo cliente y se procesará nuevamente el movimiento.

Trámite Variado de Lugar

Cuando por situaciones determinadas de un consumidor, sea necesario un variado de lugar o cambio de posición del metro contador de energía eléctrica, se confeccionará la Orden de Servicio con los datos proporcionados por el cliente.

Phoca PDF

Se inspeccionará el lugar por un especialista de la empresa eléctrica, para determinar la posibilidad de ejecución del trabajo, informándole al cliente a través del modelo **Investigación de Solicitud de Servicios,** los resultados de la inspección.

Si el trabajo es ejecutable se le informará al cliente que debe presentarse en la oficina comercial para realizar el pago del mismo, mediante la aplicación de la tarifa A-182-83 del Comité Estatal de Precios ascendente a $ 6.00.

A partir de la fecha de cobrado el variado de lugar, la Oficina Comercial encargada de realizar esta labor dispondrá de 10 días hábiles para ejecutarlo.

Cambio de Metro Contador de Energía Eléctrica

El cambio de Metro contador de energía eléctrica por **aumento o disminución de capacidad** puede ser solicitado por el consumidor o por orden de los inspectores.

Las causas que originan cambio de Contador de Energìa Elèctrica (CEE) ordenado por los inspectores son:

a) CEE defectuosos.
b) CEE inadecuados.
c) CEE quemados o rotos.
Como se procede según el caso:

a) CEE defectuosos
En estos casos se procede a emitir el **H-65 Orden de conexión y desconexión,** haciendo referencia al informe sobre el defecto del CEE (Registra con adelanto, atraso, parado, sin carga, etc.), en la casilla de “Observaciones”. Además se agrega el área que recomienda el cambio. El resto de los datos de la orden H-65 se toman del archivo de control de consumidores.

Phoca PDF

En la primera facturación después del cambio del Metro contador se procede a efectuar un promedio del consumo que ha habido (diferencia de la lectura del cambio de CEE, reflejada por el operario en el H-65 y la lectura tomada por el lector) entre los días transcurridos desde la fecha del cambio al día de la toma de lectura y multiplicado por 30 días.

b) CEE inadecuados
Se aclara en la casilla de "Observaciones" la causa y clase de Metro contador a instalar, además de quien ordena el cambio de CEE. El resto de los datos a consignar en el H-65 se toman del archivo de los consumidores.

Ejemplos de "Observaciones":

Por aumento o disminución de carga.

Requiere servicio trifilar (o trifásico, etc).

Instálese CEE con demanda – Véase carta, etc.

Para la facturación del mes, en el momento en que se lea el nuevo Metro contador, el supervisor, de acuerdo con los consumos habidos del CEE nuevo, más el consumo del CEE retirado, figura como consumo del mes la suma de ambos.

c) CEE quemados o rotos
Se investigan las causas mecánicas o eléctricas que motivan el cambio del equipo. Si el cliente fuera responsable, pagará la indemnización que corresponda de acuerdo con los daños. Con posterioridad se emite el modelo H-65 aclarando en forma similar a los casos anteriores los particulares a que antes hemos hecho referencia en la casilla de "Observaciones".

Para la facturación del mes, de haber sido los últimos consumos incrementados sobre el histórico, se considera el mayor de los consumos habidos.

RECLAMACIONES

Reporte de queja por daño a la propiedad ↓

Phoca PDF

Los consumidores podrán reportar una **queja por daño a la propiedad hasta el término de tres días hábiles (3) posteriores** a la ocurrencia del hecho por las siguientes vías:

1 Vía telefónica al número habilitado para las quejas de servicio en cada territorio.

Los Operarios de la Guardia Eléctrica, al acudir para atender una interrupción de servicio eléctrico y detectar que hay bienes dañados, informan al Despacho Provincial para que confeccione una Notificaciòn de Trabajo (NT), realizando el levantamiento de los mismos, la causa del daño, los datos de los clientes afectados y de forma explícita reflejar 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) y las medidas necesarias a tomar para que no se repita la afectación; el operario deberá anexar las acciones realizadas por el carro de la guardia.

Una vez confirmada la ocurrencia del daño, la empresa eléctrica debe localizar a los funcionarios designados para atender estos casos los cuales deben personarse en el lugar para revisar las causas y condiciones que provocaron el daño, así como realizar el levantamiento de los bienes dañados según el modelo Declaración jurada del cliente por los bienes dañados por la Empresa Eléctrica.

Al concluir los trabajos el Operario de la Guardia Eléctrica notificará al cliente el número de la NT de referencia, orientándole que debe personarse en la UEB Municipal, o en la Oficina Comercial que le corresponde antes de los tres días hábiles (3) posteriores a la afectación para iniciar la tramitación del expediente.

2 Por vía personal en las Oficinas Comerciales o en las UEB Municipales:

El Especialista que atiende Daños a la Propiedad en la UEB Municipal o en la Oficina Comercial recepciona las reclamaciones de los consumidores hasta tres días hábiles (3) posteriores a la ocurrencia del hecho, y habilita un registro en correspondencia con el formato del modelo “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 de la UEB

Phoca PDF

Municipal y al Centro Integral de Atención al Cliente de inmediato.

Visita al cliente para la confección del expediente por el daño provocado.

El Especialista encargado de Atención a clientes con Daños a la Propiedad, de conjunto con el Especialista de Operaciones que se designe y el Director de la UEB, realizan la visita al cliente afectado para la verificación de los hechos ocurridos y bienes dañados inmediatamente de la comunicación a la UEB Municipal y cumplirán con lo establecido en el anexo al procedimiento: **Condiciones para tramitar la reclamación por daños a la propiedad**, para realizar la investigación de la reclamación. El Especialista de Operaciones es responsable de determinar la causa técnica que provocó el daño. Tomando como base la **Declaración jurada del cliente** por los bienes dañados por la Empresa Eléctrica.

Las reclamaciones por daño a la propiedad de los consumidores 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:

- Director de la UEB Municipal, quien preside la misma.
- Jefe Comercial de la UEB Municipal.
- Jefe Operaciones UEB Municipal.
- Especialista encargado de Atención de Daños a la propiedad.
- Especialistas de Operaciones.

El resultado del análisis que efectúe la Comisión Permanente de Atención a Daños a la Propiedad se plasmará por escrito en acta según el formato del “Dictamen de reclamación por daños a la propiedad”, cuya copia se archivará con los documentos que originaron la verificación.

El Especialista de Atención a Daños a la Propiedad notifica al consumidor 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. Esta notificación se realiza dejando constancia escrita, firmada por el cliente, al que se le entrega copia del dictamen según el formato del **“Dictamen de reclamación por daños a la propiedad”.**

Para la atención a la reclamación por la afectación, se actuará de la siguiente manera:

Si No Procede:

a) Se notificará al cliente por escrito. En dicho documento se dejan

Phoca PDF

claro los pasos establecidos a seguir, si desea establecer una reclamación por no estar de acuerdo con el Dictamen de la Comisión.

b) Se refleja en las columna (10) del modelo **Registro de quejas por daño a la propiedad** que No Procede.

Si Procede:

c) El Especialista encargado de Atención de Daños a la Propiedad en la UEB Municipal informa al consumidor los pasos a seguir para la reparación de los bienes dañados (ver inciso f) y que en caso de no ser reparable se le indemnizaría mediante una de las siguientes opciones de pago:

- Reposición de un equipo con similares prestaciones o igual valor.
- Transferencia a su cuenta bancaria asociada a una tarjeta magnética de salario.
- Transferencia a una agencia bancaria cercana a su localidad a la cual se presenta el reclamante para hacer el cobro del efectivo.
- Se hace efectivo al ser presentado en la agencia bancaria.

Los medios de pago anteriores serán emitidos a favor del reclamante a los precios de las tiendas de la red minorista en caso de ser cliente residencial y a los precios de la red mayorista si es estatal.

Para aquellos bienes que no sean equipos eléctricos (ej: para el caso de Animales o de viviendas), se realizará la tasación del daño por peritos especializados.

d) Los precios de los equipos eléctricos serán entregados trimestralmente a las Empresas Eléctricas Provinciales por la Dirección Comercial de la UNE. El importe a pagar tiene que estar en correspondencia con el precio y/o prestaciones de los bienes dañados quedando reflejado en el modelo **Notificación de forma de pago al reclamante para indemnizar bienes dañados**, aùn cuando el bien afectado se encuentra depreciado.

e) El Especialista encargado de Atención de Daños a la Propiedad en la UEB Municipal confecciona el Expediente según el modelo **Expediente de Reclamación por Daños a la Propiedad,**en el término de hasta dos días hábiles (2) posteriores al análisis de la Comisión, el cual debe tener en cuenta la definición del anexo: **Indicación para solicitud de número de tarjeta magnética.**

f) En el caso de equipos eléctricos se establece la reparación como la primera opción a ejecutar por la UEB Municipal, para lo cual la

Phoca PDF

Empresa Eléctrica Provincial concertará contrato con las Empresas de Servicios Técnicos u otras acogidas al nuevo modelo de gestión económica que utilice las formas no estatales de producción y servicios (trabajador por cuenta propia). Se deja constancia de la recogida del equipo para llevar a reparación según el modelo **: Acta de recogida de equipos electrodomésticos a los consumidores para enviar a reparar.**

g) Los Talleres de las entidades antes mencionadas realizarán el diagnóstico de los equipos dañados en presencia de un técnico de la empresa eléctrica y emitirán dictamen precisando si se repara o no el equipo según el modelo **Dictamen técnico de daños a la propiedad,** en un término de (3) días hábiles después de entregado el equipo.

h) En el contrato entre la Empresa de Servicios Técnicos u otras acogidas al nuevo modelo de gestión económica que utilice las formas no estatales de producción y servicios (trabajador por cuenta propia) que presten los servicios de reparación de equipos con la Empresa Eléctrica, se establecerán los precios y formas de pago de los servicios de revisión y reparación, así como los plazos para la entrega de los equipos reparados.

i) Una vez reparado el equipo se le hará entrega del mismo al consumidor dejando constancia escrita según el modelo **Acta de entrega de equipos electrodomésticos reparados.**

j) El término máximo a pactar en dichos contratos para la entrega de los equipos reparados es de 15 días hábiles a partir de la entrega del equipo al taller. Si pasado este término no ha sido reparado, por falta de piezas o personal se retira el equipo del taller, confeccionando el modelo **Acta de recogida de equipos no reparables,** procediendo al pago mediante una de las opciones definidas en el inciso c.

k) La garantía de los equipos reparados será emitida por el Taller que ejecutó la reparación a favor del nombre del reclamante que consta en el expediente.

l) Si el equipo se repone se confecciona el modelo **Acta de entrega de equipos por reposición.**

m) Destino final. Los equipos que no admitan reparación se le dejarán a los clientes.

n) El Especialista de Atención al Daño a la Propiedad tramita la solución del equipo dañado, adjunta al expediente el dictamen emitido por el Taller de cada uno de los equipos según corresponda el caso

Phoca PDF

(reparación, reposición y/o pago).

o) En la UEB Municipal el Expediente se revisa por el Jefe Comercial y lo autoriza el Director de la misma. Se presenta en el Consejo de Administración de la Empresa Eléctrica Provincial para su aprobación. De igual manera se somete a aprobación del Consejo de Administración de la Empresa los casos en que resulte necesario el pago como forma de indemnización, el cual se realizará por el área económica en un término máximo de cinco días hábiles (5).

p) El especialista que atiende los daños en los CIAC y el especialista o representante del cliente en cada municipio , garantiza la entrega del cheque o notificación al reclamante de otra opción de pago (transferencia) en el término de cinco días hábiles (5) posterior a la confección del expediente de pago por el área económica Empresa Eléctrica Provincial, dejando constancia escrita según el **modelo Notificación de forma de pago al reclamante para indemnizar bienes dañados**y debe garantizar que el beneficiario que figure en la misma sea el reclamante del expediente de la vivienda afectada.

q) En el caso de pago por cheque o transferencia bancaria el especialista que atiende daños debe informar al reclamante en que agencia bancaria puede hacer efectivo el

r) En el caso que el consumidor tenga una incapacidad permanente o temporal, fallece o se encuentra en el extranjero, se resarcirá el daño a la persona que se queda al cargo de la familia.

s) Si el cliente no acepta las propuestas que le hace la UNE para resarcir su daño, en el término de 6 meses se cierra el expediente considerándose que no procede.

t) La custodia final del Expediente la tiene la UEB Municipal.

u) El Especialista de Daños a la Propiedad de la Empresa Eléctrica Provincial lleva el control de los Expedientes de Daños según el modelo **Registro Permanente de Expedientes de Daños a la Propiedad.**

v) En el caso de los clientes No Residenciales (estatales o privados poseedores de cuentas bancarias) se podrá resarcir los daños causados mediante cheque o transferencia bancaria contra la presentación de la factura de reparación o compra del nuevo equipo u otro bien dañado (con iguales o similares características al dañado) por parte del cliente con una certificación de que el mencionado equipo o bien forma parte de los activos fijos de la entidad. En todos los casos se precisará que exista contrato actualizado del cliente con la empresa para proceder a resarcir los daños, de lo contrario el reclamo no

Phoca PDF

procederá.

w) En el caso de clientes residenciales, residentes extranjeros y embajadas, si el equipo u otros bienes dañados, el cliente no lo adquirió en el país, el afectado presentará factura original de la compra del mismo y se le resarcirá mediante cheque en CUC a la cuenta bancaria del cliente.

Condiciones para tramitar la reclamación por daños a la propiedad

Comprobar que existe un contrato entre el consumidor y nuestra Empresa

Para presentar una reclamación por el consumidor 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:

Conductor neutro en todas las instalaciones del inmueble.

Interruptor termomagnético (breaker) o fusibles en la protección principal.

Tomacorrientes debidamente instalados, sin muestras de falso contacto.

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

En caso de que las instalaciones eléctricas no cumplan con alguna de las condiciones expresadas en el punto 2, y el daño es provocado por causas imputables al mal funcionamiento del Sistema Electro energético, la Empresa Eléctrica, deberá asumir la indemnización de los equipos o instalaciones dañadas a los clientes afectados.

Todos los clientes privados no residenciales y estatales además de cumplir con los requisitos anteriores deberán tener protegidos adecuadamente sus equipos conforme a las especificaciones técnicas del fabricante. (frecuencia, voltaje, y corriente nominal)

En el caso de hospitales, policlínicos, 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.

Phoca PDF

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:

Afectaciones del servicio eléctrico reportadas a la Empresa Eléctrica.

Afectaciones del servicio eléctrico debidas a manipulaciones de apertura y cierre del circuito sin que medie entre ellas un tiempo mayor de tres minutos.

Desconexión o conexión defectuosa (falso contacto) del “neutro” de la red.

Desgaste o falta de mantenimiento de los materiales y equipos de las instalaciones de distribución.

En relación a lo expresado en el inciso b), del párrafo anterior, sobre las manipulaciones de apertura y cierre del circuito en cortos intervalos de tiempo, hay que buscar la causa de operación de la protección y evaluar si es imputable a la Empresa Eléctrica, en caso afirmativo procede la aceptación de los daños.

Si las operaciones múltiples de apertura y cierre del circuito a que se refiere el inciso b), del Punto 7, 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.

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

Que los bienes dañados no han sido manipulados o reparados antes de la visita de los funcionarios designados en el plazo establecido en este procedimiento.

Que los equipos dañados no sean de fabricación casera y carezcan de las protecciones técnicas debidas.

Si el cliente (residencial) o sus representantes se encontraban fuera de su vivienda por un tiempo superior al establecido para realizar la reclamación si la misma se hace posterior a dicho plazo.

Que el equipo dañado se encuentra en la vivienda del cliente en el momento de la inspección.

Phoca PDF

Categoría: Trámites de la Empresa Eléctrica – Última actualización: Jueves, 02 Julio 2020 16:08
Escrito por Equipo de Producción Provincial
Visto: 1818

La Empresa no aceptará reclamaciones por las siguientes razones:

Cuando el daño se hubiere producido por fuerza mayor, caso fortuito o manipulación no autorizada de terceros a las instalaciones eléctricas de la Empresa.

Por daños que se ocasionen por deficiencias en las instalaciones internas del inmueble del cliente.

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.

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.

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.

De viviendas o servicios que se encuentren en tendederas.

De verificarse que existe algún fraude en alguno de los bienes o equipos electrodoméstico que se relacionan como dañados realmente por el incidente eléctrico, se anula el proceso y en consecuencia pierde el derecho a la reparación y/o indemnización del daño material en virtud del procedimiento administrativo, por lo que la Empresa procederá a la Cancelación del Expediente de Daño a la Propiedad mediante la confección del modelo UC-CM 0127 Acta de cancelación del expediente de daño a la propiedad.

Atención de clientes con reclamaciones extemporáneas

Solo se aceptarán reclamaciones extemporáneas por daños, si el

Phoca PDF

consumidor o su representante demuestran la imposibilidad de su presencia en las 72 horas posteriores a la ocurrencia de la afectación.

De existir una NT amparando la causa del daño donde refleja al cliente reportado como posible afectado, se procede a visitarlo cumpliendo lo establecido en el anexo al procedimiento: Condiciones para tramitar la reclamación por daños a la propiedad, procediendo a la confección de la Declaración jurada del cliente por los bienes dañados por la Empresa Eléctrica.

De no existir una NT se revisarán las evidencias en el Despacho, después se procederá de igual forma de la existencia de la NT.

RECLAMACIONES

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**.

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.

La decisión de la instancia superior que falle sobre una reclamación es de obligatorio cumplimiento para las instancias inferiores.

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

De encontrarse inconforme con el fallo del Director General de la Unión Eléctrica el cliente podrá optar por reclamar en la vía judicial

Phoca PDF

Antes de reportar una interrupción en el servicio eléctrico.

1. Verifique que su Breaker no está disparado. Si lo está, acciónelo varias veces para comprobar que funciona correctamente.
2. Chequee la instalación interior de su vivienda para comprobar que no exista corto circuito u otra afectación que provoque la avería.
3. Pregunte a sus vecinos si ellos también tienen interrupción en el servicio eléctrico y si conocen las causas de ésta.

Si realiza los pasos antes señalados y continua con la afectación, ACUDA A LA EMPRESA ELÉCTRICA y permita que personal calificado soluciones su problema.

Si realmente tiene una avería y decide llamar, asegúrese de:

1. Tener a mano el comprobante de pago del servicio eléctrico para ofrecer a la operadora el código de cliente (ID), ubicado en la parte superior izquierda.
2. Conocer de forma exacta la dirección de su vivienda (número de la casa, calle, entre calles, reparto, localidad, así como tipo de acometida (individual o colectiva), voltaje (110 o 220).
3. Ubicar un punto de referencia que permita llegar hasta su vivienda con mayor rapidez (lugar o persona reconocida en la zona)
4. Si toda la zona está sin servicio eléctrico y el transformador no está demasiado lejos de sus vivienda, por favor, verifique si esta disparado o no.
5. En caso de haber algún cable caído, aunque usted crea que no está energizado, NO LO TOQUE. Repórtelo a la operadora y preserve el lugar hasta que llegue el personal de nuestra empresa.
6. Tener papel y lápiz para anotar el número de su reporte. Guárdelo en un lugar seguro para ser utilizado en caso de reclamaciones o para comprobar el estado de su reporte.
7. Si usted tiene servicio eléctrico, pero existen variaciones en el voltaje, por favor, desconecte sus equipos para evitar que se dañen.

Si su acometida está en falso contacto, por favor, no trate de arreglarlo usted, podría dañar las instalaciones eléctricas, sus equipos electrodomésticos o causar un accidente.

Phoca PDF