

## **Atención a la población**

Categoría: Servicios de la Eléctrica Última actualización: Miércoles, 08 Julio 2020

11:29

Visto: 482

---

### **Quejas por ausencia de fluido eléctrico**

El cliente puede comunicarse con el número **18888** o por los teléfonos: **23 425209 / 23 429499 / 23 429599 / 23 429699**. Este es el centro telefónico de nuestra empresa encargado de atender, orientar, actualizar e informar ante cualquier duda de la población; en él se reciben todas las situaciones relacionadas con:

- Falta de fluido eléctrico
- Falta de una fase en el servicio
- Cables reventados
- Oscilaciones en el voltaje
- Equipos dañados por problemas eléctricos generados por las redes

### **Departamento de Atención al cliente**

En este departamento se reciben todas las inconformidades, inquietudes, quejas y denuncias de los clientes a través del teléfono **23 565288**, extensión **522**.

### **Horario del Departamento de Atención al Cliente**

**Lunes a jueves** de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los **viernes** de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

### **Atención a la población - UEB Bartolomé Masó Márquez**

Todos los **miércoles** de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Nuestra UEB cuenta para la atención a los clientes sin servicio eléctrico con 1 carro diario, a través de la guardia eléctrica de 7:00 a.m. hasta las 11:00 .pm., y estas son atendidas por nivel de peligrosidad y prioridad.

### **Reclamación por daño a los bienes de los clientes por problemas de electricidad:**

El cliente tiene que comunicar de manera inmediata la situación presentada al **18888**, donde será asistido por los operarios de la guardia eléctrica. En esta visita además

## Atención a la población

Categoría: Servicios de la Eléctrica Última actualización: Miércoles, 08 Julio 2020

11:29

Visto: 482

---

participa un técnico del área de operaciones, el cual tiene que hacer que el cliente llene una declaración jurada con los bienes dañados.

Posterior a esto el cliente tiene 72 horas para hacer la reclamación por escrito al departamento de Atención al cliente (Teléfono **23 565288**, extensión **522**).

Teniendo en cuenta la Resolución 173/2018 la cual estipula el Reglamento para la Atención a Daños a la Propiedad.

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

1. Que los equipos dañados no han sido manipulados o reparados antes de la visita del Inspector en el plazo establecido en este procedimiento.
2. Que los equipos dañados no sean de fabricación casera y carezcan de las protecciones técnicas debidas.
3. Que el equipo dañado se encuentra en la vivienda del cliente en el momento de la inspección.