

Atención al cliente (vías de acceso)

Creado: Lunes, 19 Noviembre 2018 12:15 - Última actualización: Miércoles, 04 Septiembre 2019 13:19

Escrito por Editor UNE

Visto: 751

| Solicitud o reclamación | Instancia | |
|--|---|-------------------------------|
| Reporte de interrupciones del servicio eléctrico y oscilación de tensión. A través de este número telefónico, le ofreceremos también, toda la información que necesita las 24 horas del día: Afectaciones en el servicio eléctrico planificadas e imprevistas. Números telefónicos y horarios de nuestras oficinas. | Centro de Atención Telefónica Teléf. 18888 | 24 horas |
| Inconformidad con el importe del consumo de energía eléctrica. | En la Oficina Comercial: | Lunes a sábado |
| Solicitud de Nuevo Servicio, Cambio de 110/220 V, cambio de lugar del CEE y/o acometida, y otros trámites comerciales. | Inspector de mesa | |
| Pago de la cuenta de electricidad y otros adeudos. | Administrador de la Oficina Comercial | |
| Demora en la atención a los servicios solicitados (Nuevo Servicio, Cambio de 110/220 V, cambio de lugar del CEE y/o acometida, y otros trámites comerciales) y en la atención a quejas comerciales. | En la UEB | Lunes a viernes |
| Inconformidad con el trato del personal de la Empresa Eléctrica. | Funcionario de atención a la Población | Lunes a viernes |
| Inconformidad con la aplicación del Decreto 260 sobre Contravenciones Personales de las Regulaciones del servicio eléctrico. | Director de la UEB municipal | Día establecido |
| Reporte de daño a la propiedad (en el transcurso de las 3 días hábiles posteriores a la ocurrencia del hecho) | Técnicos de atención al daño a la propiedad. UEB Municipal. | Lunes a viernes |
| Inconformidades no satisfechas en la UEB municipal. | UEB Atención al Cliente Dirección Avenida de los Deportes esquina circunvalación Norte. Teléfono 207360 | Lunes a viernes |
| Inconformidades con la respuesta ofrecida por el sistema de atención al cliente. | Director General de la EE | 2do. y 3er. sáb. a.m. a 12 m. |
| Inconformidades no satisfechas en la EE Ciego de Ávila. | En la UNE con el Funcionario de Atención a la Población. | Lunes a viernes |

Atención al cliente (vías de acceso)

Creado: Lunes, 19 Noviembre 2018 12:15 - Última actualización: Miércoles, 04 Septiembre 2019 13:19

Escrito por Editor UNE

Visto: 751

Atención a la Población:

Unidad Empresarial de Base Atención al Cliente.

Teléfono: 33 207360

Correo electrónico: ciacca@eleccav.une.cu

Funcionaria de Atención a la Población: Lic. Devora Maricela González Silva.

Directora de la UEB: Gricel Rivas Hernández.

Centro de Atención Telefónica.

Teléfono:18888.

Usted puede reportar:

- Interrupciones del servicio.
- Variaciones de tensión.
- Solicitar información.

(imagen Servicio 24 horas.jpg)

Con servicio las 24 horas del día para la tramitación de quejas por interrupción del servicio se atienden prioritariamente en dependencia de las situaciones de peligro y por el nivel de voltaje:

- Cables en el suelo.
- Líneas de Transmisión 220 y 110 kV
- Líneas de Subtransmisión 33 kV
- Distribución Primaria 13.2 o 4.16 kV (circuitos)
- Distribución Secundaria menor 600V a partir de un Transformador)
- Servicio 220 y 110V. (Servicios individuales)