

Para la atención a la reclamación por la afectación

Creado: Lunes, 19 Noviembre 2018 13:49 - Última actualización: Lunes, 19 Noviembre 2018 13:49

Escrito por Editor UNE

Visto: 116

Se actúa de la siguiente manera:

Si No Procede:

En el momento de notificar al cliente por escrito que su reclamo no procede, se le explicarán los pasos establecidos en este procedimiento si desea establecer una reclamación por no estar de acuerdo con el Dictamen de la Comisión.

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.

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

Si Procede:

El Especialista encargado de Atención de Daños a la Propiedad en la UEB Municipal informa al cliente los pasos a seguir para la reparación de los bienes dañados y que en caso de no ser reparable se le indemnizaría mediante Cheque emitido a favor del reclamante a los precios de las tiendas de la red minorista que se hace efectivo al ser presentado en la agencia bancaria. En algunos casos se puede utilizar la reposición del equipo dañado por uno de similar valor y/o prestaciones.

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 procederá.