

Nombre de la entidad:	Empresa Eléctrica
Dirección:	El Jobo
Nombre del director:	Yoannis Pérez Durán
Teléfonos:	24 587 700 Ext 114
Correo electrónico:	yoa@elecholg.une.cu
Atención a la población (Dirección):	El Jobo
Atención a la población (Teléfonos):	24 587 700 ext 267
Atención a la población (Correo electrónico):	...

Empresa Eléctrica

La Empresa Eléctrica y sus oficinas Comercial, ofrece a la población la posibilidad de realizar trámites, solicitud de servicios y plantear quejas y peticiones.

Relación de trámites

Servicio Eléctrico: Alta, Baja, Desglose o Traslado.

Para la solicitud de cualquiera de estos servicios el interesado se presentará en la Oficina Comercial de la localidad correspondiente con no menos de 10 días naturales de antelación a la necesidad del servicio. El cliente facilitará los siguientes documentos:

- Carné de Identidad
- Para la dirección del inmueble en cuestión se detallará:
 - Calle y Número, si no tiene número , detallar si la acera es de numeración par o impar.

Nombre de las entre calles.

- Planta baja o alta, pasaje y número o letra del apartamento, según el caso.
- En la zonas rurales se informará el nombre o el número de carretera y número de kilómetros y

nombre de la finca donde se encuentra en posesión legal del inmueble.

Se acepta cualquiera de los siguientes documentos:

- Escritura de propiedad o título de propiedad de la vivienda.
- Certificado de usufructo gratuito permanente.
- Certificado de habitable expedido por la Dirección de Vivienda correspondiente.
- Permiso para recuperación del local o vivienda. Se proporcionará servicio eléctrico provisional tramitándose por servicio provisional para la construcción.
- Resolución de permuta.
- Contrato con el organismo propietario del inmueble otorgando el usufructo al solicitante del servicio.
- Autorización para la construcción u ocupación de una vivienda expedida por el organismo competente en esa zona: ANAP, Poder Popular, Cooperativa e Hidroenergía.
- Recibo del mes en curso debidamente pagado (para las solicitudes de servicio de Baja, Desglose o Traslado).

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. El cliente facilitará el siguiente documento:

- Recibo del mes en curso debidamente pagado.

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. El cliente facilitará el siguiente documento:

- Recibo del mes en curso debidamente pagado.

Pago de importe por consumo de energía eléctrica.

El pago del consumo de energía eléctrica podrá efectuarse en las oficinas comerciales y puntos habilitados de las Empresas Eléctricas en cada municipio, en sucursales bancarias, en oficinas

de la Empresa Correos. Una vez recibido el Aviso de Consumo el cliente podrá pagar el importe correspondiente a su consumo, hasta la fecha de vencimiento señalada en la factura.

Para el caso de los pagos que se efectúan en sucursales bancarias, oficinas de las Empresas Correos de Cuba o a través del servicio de cobro estará disponible hasta 3 días antes de la fecha de vencimiento.

El cliente facilitará los siguientes documentos:

- Aviso de Consumo del mes a pagar
- De no poseer el Aviso de Consumo del mes a pagar, presentar el último recibo pagado.

Reclamación por inconformidad

Se pueden utilizar las siguientes vías:

- Atención telefónica: Interrupciones del servicio eléctrico por oscilación de voltaje, bajo voltaje, falta de una fase, falta de servicio en su domicilio, corto circuito en la red, líneas rotas y falta de servicio en su actor.

Visita a oficinas Comerciales u otras dependencias de la Empresa Eléctrica:

Inconformidad en relación con el importe de consumo de energía o tarifa aplicada, por demora o maltrato en la atención recibida en las dependencias de la Empresa Eléctrica y con la aplicación del Decreto 260 sobre Contravenciones Personales de las regulaciones del servicio eléctrico y además por solicitud de investigación por daños a la propiedad del cliente, en este último caso deben reportarse en el transcurso de las 72 horas posteriores a la ocurrencia del hecho.

En todos los casos el documento a presentar por el cliente será:

- Recibo del mes en curso debidamente pagado.

Cambios

De lugar o cambio del contador de energía eléctrica:

Para la solicitud de este servicio el interesado se presentará en la Oficina Comercial de la localidad correspondiente con no menos de 10 días naturales de antelación a la necesidad del servicio.

En este término, la Empresa Eléctrica inspeccionará el lugar para determinar la posibilidad de ejecución del trabajo, informándolo al cliente, a través de un Aviso de la Empresa Eléctrica, los resultados de la inspección.

El cliente facilitará el siguiente documento:

- Recibo del mes en curso debidamente pagado.

Por el cambio de lugar del contador de energía eléctrica se cobra una tarifa fija de \$6.00, la cual se paga en la Oficina Comercial cuando se solicita el servicio.

De nombre del titular del servicio eléctrico: Consiste en el traspaso, a otra persona natural, de la titularidad del contrato ante los casos de cambio de propiedad de vivienda, divorcio, fallecimiento o ausencia definitiva del territorio nacional. En este servicio no tiene costo y para su solicitud el interesado se presentará en la Oficina Comercial de la localidad correspondiente.

El cliente facilitará los siguientes documentos:

- Carné de Identidad
- Presentación del documento idóneo que acredite que el solicitante se encuentra en posesión legal del inmueble.

Se acepta cualquiera de los siguientes documentos:

- Escritura de propiedad o título de propiedad de la vivienda.
- Certificado de usufructo gratuito permanente.
- Certificado de habitable expedido por la Dirección de Vivienda correspondiente.
- Permiso para reparación del local o vivienda. Se proporciona servicio eléctrico provisional tramitándose por servicio provisional para la construcción.
- Resolución de traspaso o de reconocimiento de derechos dictados por el Ministerio de Justicia.
- Resolución de permuta.
- Contrato con el organismo propietario del inmueble otorgando el usufructo al solicitante del servicio.
- Autorización para la construcción u ocupación de una vivienda expedida por el organismo competente en esa zona: ANAP, Poder Popular y Cooperativa.
- Recibo del mes en curso debidamente pagado.