

### **Dirección**

Calle José Miguel Gómez # 7, entre Carlos Manuel de Céspedes y Antonio Guiteras, Municipio Mayarí, Provincia Holguín



Director: Yosvan Almira Laurencio

Teléfonos: 24 502682, 24502194, 24503808  
extensión 422 ó 24 50 3322

Móvil: 52852143

### **Datos de contacto de atención a la población**

Nombre de la especialista de atención a la población:  
Ibaniuska López Torres

E mail: [ibaniuska@elechol.une.cu](mailto:ibaniuska@elechol.une.cu)

Teléfonos: 24 502682, 24502194, 24503808 extensión  
426

La Empresa Eléctrica de Holguín, UEB Mayarí cuenta con un personal comprometido, capaz de brindar un servicio de excelencia a través de sus áreas de contacto con el cliente. Ofrece toda la información necesaria sobre el servicio eléctrico y la orientación a la población sobre la posibilidad de realizar trámites y plantear sus quejas.

A través del número 108 ó 188 88, disponible las 24 horas, podrá obtener información acerca de: afectaciones en el servicio eléctrico, números telefónicos y horarios de nuestras oficinas, pasos a seguir para trámites comerciales, Medidas de ahorro de electricidad en el hogar y las tarifas eléctricas.

Además puede realizar sus reportes de interrupciones del servicio eléctrico, problemas de voltaje en sus viviendas, peligros inminentes en las instalaciones eléctricas, dificultades con el alumbrado público, deficiencias en el funcionamiento de los paneles fotovoltaicos.

La Empresa Eléctrica Holguín, UEB Mayarí, tiene como prioridad cumplir sus requisitos y expectativas, para la cual cuenta con una elevada capacidad de innovación, personal calificado y organizado, base técnica moderna y alta imagen corporativa.

En la oficina comercial a donde usted pertenece, puede solicitar diferentes trámites comerciales tales como:

- Solicitud de nuevo servicio
- Aumento de capacidad
- Variado de lugar del contador de energía eléctrica.
- Servicio eventual
- Baja o Traslado del servicio eléctrico
- Cambio de metrocontador defectuoso
- Otras inquietudes e inconformidades relacionadas con el servicio eléctrico.

El Sistema Integral de Atención al Cliente enlaza las Oficinas Comerciales y a la UEB municipal en tiempo real a través de eficientes sistemas automatizados. El funcionario de Atención a la Población de la oficina comercial dará curso a su inquietud a partir de cualquier inconformidad, queja o trámite en la oficina comercial donde paga su cuenta de electricidad. De no estar conforme con alguna respuesta o trámite, luego de ser atendido por su oficina comercial, podrá dirigirse a la UEB municipal y solicitar entrevista con el Representante del Cliente, el cuál atenderá y tramitará su caso dándole una respuesta. Si aún así el cliente no está satisfecho y necesita mayor atención u orientación, podrá dirigirse en la sede provincial al Centro Integral de Atención al Cliente, donde serán esclarecidas sus dudas y preocupaciones, tramitarán siempre su queja para darle la respuesta apropiada, tratando siempre de brindar un servicio de calidad. Este sistema tiene también entre sus deberes, el de dar respuesta a las quejas expresadas a través de los medios de comunicación, o a través de las oficinas de atención a la población de instancias como la Asamblea Municipal o Provincial del Poder Popular y del Comité Municipal y Provincial del Partido Comunista de Cuba u otras vías oficiales. Las respuestas que se dan a cada caso están basadas en un profundo análisis, conciliadas con los especialistas pertinentes involucrados en el tema en cuestión, así como otras partes con interés en el asunto. Siempre las respuestas a quejas, inquietudes o sugerencias, serán dadas de manera personal al cliente que la ha formulado, dejando la evidencia necesaria. La dirección de la empresa mantiene un seguimiento constante a este sistema ya que las inquietudes de la población son indicador de la labor de esta entidad y sirve para mejorar los servicios que se ofrecen.

En nuestra UEB se atiende por un equipo de especialista a los clientes del sector estatal, en esa área podrá dirigirse y realizar sus solicitudes del servicio eléctrico, estudios de carga y capacidad, realizar solicitudes para la instalación de equipo de medición y obtener información.