Preguntas Frecuentes Empresa Eléctrica

Categoría: Preguntas Frecuentes cat
Creado: Domingo, 16 Diciembre 2018 19:55 - Última actualización: Lunes, 29 Junio 2020 14:21
Escrito por EPP
Visto: 1201

~~Posibles preguntas de los clientes y respuestas de nuestro personal~~ respecto al servicio eléctrico en tiempos de COVID

Cliente: Donde y cuando puedo pagar el servicio eléctrico

Respuesta Cob:

Usted como consumidor tienes las siguientes opciones para pagar el servicio eléctrico:

1. Al cobrador del servicio eléctrico mediante el recibo de pago, en la visita que se realiza para la toma de lectura o en el cobro. Si tiene más de una cuenta pendiente se cobrará el total de la deuda, si no le alcanza del dinero, se le cobrará siempre la cuenta del mes más antigua,.
2. Si usted posee tarjeta magnética y tarjeta telebanca, puede pagar, hasta el día 28 de cada mes, por cualquier vía electrónica con la que hoy contamos:
3. Transfermovil (por teléfono móvil).
4. Telebanca (por teléfono fijo).
5. Enzona (por teléfono móvil o cualquier PC que tenga acceso a las redes). En este caso la tarjeta telebanca no es necesaria, solo debe poseer tarjeta magnética.
6. Banca Remota. (por teléfono móvil o cualquier PC que tenga acceso a las redes) Está opción es solo válida para tarjetas BANDEC o BPA.
7. Cajero automático (directamente en un cajero automático).
8. Además puede efectuar el pago en las ventanillas de las Oficinas del Banco y de Correos del país, con el aviso de consumo del mes que va a efectuar el pago

Cliente: Es obligatorio el pago del servicio eléctrico. Si no pago la corriente me cortan el servicio

Respuesta Cob: No se realizará el corte del servicio eléctrico, mientras se mantengan las indicaciones de las autoridades de sanitarias y la máxima dirección del país relacionadas con las condiciones epidemiológicas que llaman al aislamiento social para evitar la proliferación de la enfermedad. No obstante recomendamos que no acumule facturas del servicio eléctrico y que mantenga al día sus pagos.

Cliente: Cuando termine la pandemia y no tengo dinero para pagar me cortan el servicio inmediatamente? ***otra pregunta relacionada puede ser***: Se demoraron tanto en cobrar y yo solo cobre el 60% de mi salario y no me alcanza para el pago? ***otra pregunta relacionada puede ser***: Soy trabajador por cuenta propia, y llevo meses sin trabajar porque mi

Phoca PDF

~~establecimiento está cerrado y no tengo dinero para pagar el servicio~~ eléctrico.

Respuesta cob: El servicio eléctrico no será cortado inmediatamente. Llegado el momento cada caso será evaluado independientemente y se podrán conveniar plazos de pago.

Cliente: el mes pasado por error mío pagué doble, cuando me devuelven mi dinero

Respuesta cob: En estos momentos las oficinas comerciales de la UNE, están cerradas para el público, por lo que el dinero no puede ser devuelto en efectivo. En este caso el dinero se aplicará a la cuenta del próximo mes rebajando así su valor.

Cliente: me salió mucho dinero a pagar y no estoy de acuerdo, donde voy a reclamar.

Respuesta cobrador: Las reclamaciones por no conformidades del consumo se realizarán en las oficinas comerciales cuando se autorice su apertura al público, por las autoridades sanitarias.

Cliente: Porqué si están dentro de la oficina y yo quiero pagar no me cobran

Respuesta cob: Nuestras oficinas comerciales están hoy cerradas para el público, por indicaciones de las autoridades sanitarias con vistas a minimizar el riesgo de contagio y evitar las aglomeraciones.

Cliente: Este mes vino mi factura de corriente muy alta, parece que me unieron dos meses de consumo en uno solo y como la tarifa es creciente me subió mucho el importe.

Respuesta cob: Por indicaciones de la máxima dirección solo se detuvo el cobro, no la facturación. Por lo que a cada cliente se le facturó cada mes independientemente. Su incremento de consumo no debe ser motivado por haber unido los consumos en un solo mes, sino por haber estado usted más tiempo en la vivienda de acuerdo a lo que nos indican las autoridades sanitarias de mantenernos en casa.

Phoca PDF