La Empresa Eléctrica de Holguín UEB Antilla pertenece al conjunto de empresas que conforman la Unión Eléctrica, subordinadas al Ministerio de Energía y Minas. Esta entidad es la encargada de generar, distribuir y comercializar la energía eléctrica con la confiabilidad exigida por el Despacho Nacional de Carga del Sistema Electroenergético Nacional y de garantizar el crecimiento, desarrollo y las mejoras tecnológicas necesarias en las redes de distribución.

Datos de contacto Empresa Eléctrica de Holguín UEB Antilla:

Dirección: Avenida 28 de Enero # 58, Antilla, Holguín.
Teléfonos: 24 888413
Correo: anamaria@elechol.une.cu

Atención al Cliente:

A través del número telefónico 18888, disponible las 24 horas, podrá obtener información acerca de:

- Afectaciones en el servicio eléctrico, causas y horarios estimados
- Números telefónicos y horarios de las Oficinas Comerciales
- Trámites a seguir y documentos a presentar para solicitudes de nuevos servicios, variados de lugar del metro contador, aumentos de capacidad de 110 a 220 Volt, entre otros
- Cálculo del importe a pagar según su consumo
- Números telefónicos y extensiones de las Oficinas de nuestra Empresa

Formas de Pago:

Una vez recibido el **Aviso de Consumo**, usted puede pagar el servicio de electricidad de variadas maneras:

1. Directamente al Lector Cobrador
2. En la ventanilla de la Oficina Comercial a que pertenece
3. Desde cualquier Oficina Comercial de la Provincia
4. En la Oficina de Correos más cercana

Phoca PDF

5. A través del Cajero Automático con una tarjeta magnética en moneda nacional (CUP)
6. A través del celular con Transfermóvil u otra aplicación para este propósito

Solicitud de nuevos servicios:

La Unión Eléctrica no ha estado ajena a las limitaciones de recursos que atraviesa el país a partir de todas las medidas extraterritoriales impuestas por los EE.UU., para brindar los servicios a los clientes.

Aun así, nuestra empresa tiene el gran compromiso de garantizar el servicio a las viviendas que se concluyan como parte de la política para mejorar el fondo habitacional. Las nuevas solicitudes se aceptarán para viviendas construidas por medios propios, plan nacional u otro tipo de legalización del inmueble.

Al solicitar el suministro de energía eléctrica cliente debe facilitar los siguientes datos:

1. Nombre y apellidos del solicitante
2. Carné de identidad
3. Dirección del inmueble
4. Teléfono
5. Cantidad de personas del núcleo familiar
6. Presentación del documento idóneo que acredite la posesión legal del inmueble.
7. Magnitud de la carga a conectar, detallando número y capacidad de luces y otros equipos eléctricos que se vayan a utilizar, así como el voltaje de operación de los mismos.

Cambio de lugar del contador de energía eléctrica:

Descripción del servicio:

Cuando el cliente, considere necesario un variado de lugar o cambio de posición del CEE, se confeccionará la Orden de Servicio con los datos proporcionados por el cliente.

Requisitos:

Phoca PDF

Se inspeccionará el lugar para determinar la posibilidad de ejecución del trabajo, informándole al cliente los resultados de la inspección. La solicitud debe realizarse de forma personal; de lo contrario, el portador debe mostrar un documento legal que lo autorice a realizar trámites a una tercera persona.

Documentos a presentar:

- Último recibo de pago de la electricidad
- Carné de identidad

Costo del servicio: $ 6.00 CUP.

Término de solución: máximo, 10 días.

Baja del servicio eléctrico:

Al solicitar la baja del servicio eléctrico el cliente debe presentar el último recibo de pago de la electricidad. También puede causar baja por abandono o incumplimiento del pago del servicio eléctrico. En ambos casos, un inspector visitará la vivienda para cobrar la cuenta final y retirar el servicio.

Traslado:

El cliente debe presentar, en la sucursal a la que pertenece, el último recibo de pago y la resolución de permuta. Si el traslado no se efectúa para la misma sucursal, deberá solicitar la baja en la sucursal a la que pertenece y realizar el alta en la sucursal correspondiente al nuevo lugar de residencia.

Variación en los datos del contrato:

Para solicitar este servicio, el cliente deberá presentar el último recibo de pago de la electricidad y la documentación legal que acredite la propiedad legal del inmueble donde reside.

Cambio de metro contador defectuoso:

Phoca PDF

Para hacer efectivo este servicio, el cliente deberá presentar un recibo de pago de la electricidad.

Aumento de capacidad (Solicitud de la 220V):

El cambio de voltaje se aceptará cuando está motivado por el uso de equipos electrodomésticos como los que se relacionan abajo. Esta información se verificará en el terreno por el inspector durante la visita técnica.

- Aires acondicionados
- Split
- Refrigerador
- Neveras para uso doméstico y sin carácter comercial
- Bomba de agua para la vivienda
- Cocina
- Microwave
- Horno (doméstico)
- Equipos vitales para asegurar la vida de enfermos

En tales casos, el usuario debe presentar el último recibo de pago de electricidad con la solicitud del servicio 220v

Servicio eventual:

Descripción del servicio:

Se trata del uso de la energía para cualquier tipo de servicio cuyo período de contratación sea hasta 90 días.

Requisitos:

Se inspecciona el lugar y se determina la carga del equipo a instalar; si no fuera posible, mediante la declaración del cliente se determina la tarifa correspondiente a aplicar, se calcula el consumo y el importe a pagar.

El cliente debe facilitar los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del solicitante
- Carné de identidad
- Dirección correcta del servicio

Phoca PDF

- Desglose de la carga instalada

Corte o suspensión del servicio eléctrico:

Si el cliente no efectúa el pago antes de los 10 días hábiles posteriores a la presentación de la factura, se procederá a la suspensión del servicio eléctrico. El corte se efectuará a menos que el cliente muestre al operario la cuenta pagada. Si el cliente no se encuentra en la vivienda, el corte se efectuará de todas formas, dejando un aviso de falta de pago.

Reconexión del servicio eléctrico:

Para la reconexión del servicio eléctrico, una vez cortado, el cliente deberá realizar el pago de la factura más la suma de $ 3.00 CUP por los gastos incurridos en la reconexión. Esta se realizará en las 48 horas posteriores al pago. En caso de cortes indebidos no se cobrará la suma de $ 3.00 pesos.

Información de interés:

El cobro de la factura eléctrica en el hogar comenzará a eliminarse de forma gradual en nuestra provincia. El objetivo de la medida es continuar fomentando la informatización de los servicios que se presentan a la población y promover nuevas formas de pago. Contribuyendo paulatinamente a la actualización de nuestros usuarios con las nuevas formas de pago que se han implementado.

Una vez recibido el "Aviso de Consumo" por el cliente, se podrá pagar en la oficina comercial a la que pertenece o desde cualquier oficina comercial de la provincia, en el banco, correo, cajero automático de cualquier lugar del país o desde su celular por el Sistema de Banca Móvil para lo cual deberá ser instalada la aplicación TRANSFERMOVIL.

A partir del día 2 de cada mes, ya está cargada la cuenta del consumo eléctrico en el banco, si el cliente tiene tarjeta magnética en moneda nacional puede proceder al pago.

Es importante conocer que para el pago en su oficina comercial el cliente dispone de hasta diez (10) días hábiles posterior a la

Phoca PDF

notificación del aviso de consumo (fecha de vencimiento señalada en la parte inferior derecha del mismo) y para cualquiera de las otras variantes disponibles, hasta tres (3) días hábiles antes de la fecha de vencimiento de su factura eléctrica, presentando en todos los casos el Aviso de Consumo.

Esta medida debe ser aceptada sin alarma, ya que nuestra UEB cuenta con el personal capacitado para ayudar al usuario, en caso de presentar cualquier duda. La Oficina de Atención al Cliente de nuestra localidad estará siempre al servicio del público local para solucionar esta u otras necesidades de orientación.

Preguntas Frecuentes:

¿Qué hacer cuando se nos daña un equipo?

Hacer el reporte de la avería que provocó el daño aclarando la posibilidad de que existan equipos electrodomésticos dañados. Memorice el número de reporte. Repórtelo en la oficina Comercial o UEB a la cual pertenece, en un plazo de 3 días hábiles posterior al hecho. No toque ni manipule el equipo. Espere la visita de la Comisión de Daño a la Propiedad del municipio.

¿Qué condiciones pueden invalidar la reclamación por daño a la propiedad?

- Que el equipo no se encuentre en la vivienda a la hora de la inspección
- Que el equipo haya sido manipulado o reparado antes de la visita del inspector
- Cuando se trate de equipos de fabricación casera que carecen de las protecciones técnicas debidas
- Si el equipo es un refrigerador cuya máquina no tiene garantía en los talleres de reparaciones estatales
- Cuando las afectaciones del servicio eléctrico se debieron a manipulaciones de apertura y cierre del circuito sin que medie entre estas operaciones un tiempo menor de 3 minutos
- Cuando la reclamación proviene de un cliente sin contrato con la empresa
- Cuando un daño es causado por un tercero, ajeno a la Empresa Eléctrica
- Cuando un tercero o el propio cliente, al operar máquinas de soldadura, producen variaciones apreciables en el voltaje del

Phoca PDF

circuito
- Por descargas eléctricas, desastres o fuerza mayor, ajenos a la Empresa Eléctrica
- Por artificio.

Phoca PDF