
Objetivos:

Dar a conocer los derechos de nuestros consumidores para un servicio de calidad.

Concientizar a nuestros consumidores sobre sus obligaciones.

EMDEECRUZ S.A.

Parque Industrial Latinoamericano PILLAT
S/N Localidad Warnes UV:07 MZA:06
Carretera a Warnes entrando por cemento Warnes

Telf. Oficina (591) 3-388 8883

Call Center 24 horas: (591) 716 96442

Correo electrónico: emdeecruz@emdeecruz.bo

Página web: www.emdeecruz.bo

EMDEECRUZ S.A.
EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA SANTA CRUZ



Autoridad de Fiscalización de
Electricidad y Tecnología Nuclear

ESTA EMPRESA ES FISCALIZADA, CONTROLADA, SUPERVISADA Y
REGULADA POR LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DE ELECTRICIDAD Y
TECNOLOGÍA NUCLEAR (AETN)

EMDEECRUZ S.A.

**Derechos y obligaciones para
usuarios y usuarias.**



Derechos como cliente:

1. Acceder al servicio en condiciones establecidas por la ley de Electricidad y sus reglamentos.
2. Al uso y consumo de energía eléctrica con calidad y sin interrupciones a no ser las programadas por razones técnicas debidamente justificadas.
3. A recibir información clara, oportuna y gratuita del Servicio de Electricidad.
4. A tener cada mes una factura justa por el consumo de electricidad y en directa correspondencia con los precios vigentes y el nivel de consumo de energía.
5. EMDEECRUZ remite la factura del cliente al correo electrónico autorizado por él, al 5 de cada mes o al día siguiente hábil, asimismo tiene a disposición su factura en el sistema de Impuestos Nacionales
6. A la devolución de los importes que fueron indebidamente cobrados.
7. A reclamar por deficiencias del servicio de provisión de energía de EMDEECRUZ y a la Autoridad de Fiscalización de Electricidad (AETN).
8. A recibir un trato respetuoso, cordial y digno.
9. Solicitar la contrastación del medidor “in situ”. El Cliente cuando encuentre indicios de funcionamiento anormal de su medidor, puede solicitar la contrastación “in situ” con equipo de medición portátil.
10. Ser informado oportunamente de forma escrita, correo electrónico o telefónicamente sobre interrupciones programadas del servicio eléctrico con 72 horas de anticipación especificando el motivo, zona afectada, fecha, hora de inicio y tiempo de duración.
11. A la devolución del depósito de garantía cuando finalice el contrato de provisión de energía eléctrica.

Todo Cliente que se encuentre en el área de operación, puede acceder al servicio de suministro de electricidad, excepto en los siguientes casos:

- Cuando las instalaciones eléctricas del solicitante no cumplan los requisitos técnicos exigidos por EMDEECRUZ y la Norma Boliviana NB 777.
- Cuando el solicitante tenga deuda pendiente por suministro de electricidad u otro concepto indicado en el Reglamento de Servicio Público de Suministro de Electricidad.
- Cuando el solicitante se niegue a firmar el Contrato de Suministro.

Obligaciones de los clientes:

1. Cumplir requisitos personales para acceder al suministro eléctrico, los requisitos que debe cumplir el cliente se estipulan en los procedimientos que puede recabar de la oficina central o pagina web.
2. Pagar sus facturas de consumo de energía puntualmente cada mes dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la fecha de emisión de ésta.
3. No manipular el medidor ni permitir que otras personas lo hagan, el cliente debe comunicar de inmediato a EMDEECRUZ si encuentra alguna anomalía en su instalación y/o medidor.
4. Informar a EMDEECRUZ si los precintos de seguridad instalados en los medidores hubieran sido alterados.
5. Mantener en buen estado las instalaciones eléctricas internas de su predio
6. El Cliente no debe ceder total ni parcialmente a terceros la electricidad y debe utilizarla de forma tal, de no provocar perturbaciones en sus instalaciones, en las de otros consumidores o al Sistema EMDEECRUZ.

7. Utilizar equipos, máquinas, artefactos eléctricos y electrónicos o cualquier otro de consumo de energía eléctrica, adecuados a las características técnicas del servicio provisto.
8. El Cliente tiene la obligación de permitir el acceso al predio a la persona autorizada de EMDEECRUZ para que realice chequeos al medidor y para que tome la lectura de su consumo mensual de electricidad.
9. Comunicar a EMDEECRUZ irregularidades en el uso del suministro de electricidad, si encuentra alguna anomalía, instalación clandestina o situaciones de peligro que atenten contra su seguridad o de otros.
10. Actualizar el nombre del titular del servicio en caso de compra/venta del inmueble, el nuevo poseedor o tenedor de un inmueble debe contratar a su propio nombre el servicio de suministro de electricidad, en caso de existir un Contrato de Suministro vigente sobre el predio, el solicitante deberá acreditar la posesión o tenencia por lo que, deberá proceder a efectuar el cambio de nombre del titular del Servicio. Si el nuevo poseedor o tenedor del inmueble continúa utilizando el servicio sobre la base del contrato anterior, será solidariamente responsable con éste, de todas las obligaciones a su cargo
11. Notificar de forma escrita la rescisión de contrato.

Póngase en contacto con nosotros

Parque Industrial Latinoamericano PILAT
S/N Localidad Warnes UV:07 MZA:06
Carretera a Warnes entrando por cemento Warnes

Telf. Oficina (591) 3-388 8883
Call Center 24 horas: (591) 716 96442
Correo electrónico: emdeecruz@emdeecruz.bo

Consulte nuestra web:
www.emdeecruz.bo