
Objetivos:

Clarificar el procedimiento de las reclamaciones y como hacerse escuchar como consumidor.

Explicar en que consiste un reclamo, donde reclamar y a través de que medios.

EMDEECRUZ S.A.

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
Pagina web: www.emdeecruz.bo



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

EMDEECRUZ S.A.

Información y procedimiento para reclamación



Donde Reclamar:

EMDEECCRUZ brinda atención personal a todos los requerimientos del consumidor en su oficina central ubicada en el Parque Industrial Latinoamericano PILAT Teléfono 3888883 en horario continuo (7:30 a 16:30) de lunes a viernes; línea de atención 24 horas 71696442.

Reclamación Directa:

El Cliente o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación como primera instancia a EMDEECCRUZ, la reclamación debe ser presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva. El Cliente debe proporcionar la siguiente información:

- N° de Carnet de Identidad y donde fue expedido.
- Código de Cliente (el que indica en cada Factura o Aviso de Cobranza).
- Número telefónico fijo y/o celular del reclamante.
- Descripción detallada y minuciosa del motivo de la reclamación.

A partir de este momento EMDEECCRUZ asignará un número de registro de reclamación con el cual el consumidor podrá realizar su seguimiento.

Una vez asignado el registro de reclamación, EMDEECCRUZ dará una respuesta a FAVOR o EN CONTRA debidamente fundamentada en un plazo no mayor a 15 días hábiles. Si es procedente la reclamación, EMDEECCRUZ adoptará todas las medidas necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios al consumidor. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.

Como segunda opción, si el cliente no se encuentra satisfecho con la respuesta a su reclamación, tiene todo el derecho de acudir a la Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN).

Reclamación Administrativa:

Si EMDEECCRUZ declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido, el Cliente o un tercero por él, podrán presentarlo a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad en el plazo de quince (15) días.

El Cliente presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado por EMDEECCRUZ, o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.

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