

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es fonoservicio – Call Center?

- Es el área donde se atiende los reclamos por teléfono, sea por falta de servicio domiciliario o en el sector, falta de alumbrado público, denuncias por hurto de energía, reclamos por consumo elevado, y además de otras consultas relacionado al servicio de suministro de energía

¿Qué información debe brindar el usuario en caso que no tenga el servicio de energía a nuestra operadora de turno?

1. El motivo de la llamada.
2. Número de Suministro o contrato que figura en su recibo de luz (parte superior del lado derecho).
3. Nombre de la Persona que está realizando la llamada.
4. El número de teléfono como referencia.
5. Referencias de la zona.

¿Qué información debe brindarle la operadora de turno quien recibe su llamada?

1. Nombre y Apellido de la Operadora.
2. Las acciones específicas que van a efectuar, informar si la interrupción es programada o no programada.
3. El código de registro de su llamada.
4. El tiempo de la atención de su requerimiento

¿En cuánto tiempo es la atención por falta de servicio en el domicilio?

- En el caso que la interrupción afecte sólo al predio por el cual se genera la llamada, se indica al usuario el tiempo estimado para atenderlo. (4 horas dentro de ese lapso nuestro personal técnico lo estará atendiendo).

¿Qué documentos debe entregarle el personal técnico al usuario al culminar su trabajo por falta de servicio domiciliario?

Culminando el trabajo de campo, se emite el acta de conformidad de atención dejando una copia para su firma, al cliente o tercero con legítimo interés, si el interesado no estuviera en su predio dejarán esta copia por debajo de la puerta.

¿Cuáles son los pasos para solicitar una conexión nueva?

- Solicitud escrita dirigida a ELECTRO ORIENTE S.A.
- Fotocopia del documento de identidad del propietario.
- Fotocopia del Título de Propiedad o Registro de Propiedad Inmueble de Loreto o Contrato de Compra-Venta o Declaratoria de Herederos o Constancia de Posesión de Terreno expedido por la Municipalidad correspondiente.
- Croquis de ubicación de la vivienda.

En caso de solicitar conexión trifásica

1. Adjuntar relación detallada de máquinas y/o equipos instalados o a instalar, indicando su potencia en KW o HP.
2. La solicitud presentada, tendrá vigencia de 03 meses.
3. El presupuesto caduca 15 días después de notificado.

¿Cuáles son los pasos para solicitar una ampliación de servicio?

- Solicitud escrita dirigida a ELECTRO ORIENTE S.A.
- Fotocopia del documento de identidad del propietario.
- Fotocopia del Título de Propiedad o Registro de Propiedad Inmueble de Loreto o Contrato de Compra- Venta o Declaratoria de Herederos o Constancia de Posesión de Terreno expedido por la Municipalidad correspondiente.
- Relación detallada de máquinas o equipos instalados o a instalar, indicando su potencia en kW.
- Copia del último recibo cancelado.
- La solicitud presentada, tendrá vigencia de 03 meses.
- El prepuesto caduca 15 días después de notificado.

¿Cuáles son los requisitos para cambiar el nombre de mi recibo?

- Solicitud escrita dirigida a ELECTRO ORIENTE S.A.
- Fotocopia del documento de identidad del propietario.
- Fotocopia del Título de Propiedad o Registro de Propiedad Inmueble de Loreto o Contrato de Compra- Venta o Declaratoria de Herederos o Constancia de Posesión de Terreno expedido por la Municipalidad correspondiente.
- Copia del último recibo cancelado.

Importante:

1. Los documentos se deben presentar en un fólder de manila.