

Informe Dirección Comercial Empresa Eléctrica de Artemisa.

La Dirección Comercial tiene la funciones principales de tramitar la contratación del servicio eléctrico que soliciten los clientes del área residencial, estatal y privado no residencial; realizar la facturación de la energía eléctrica consumida en los metro-contadores con una frecuencia mensual y efectuar el cobro correspondiente a la energía consumida según la tarifa.

### **Servicios que presta**

- Instalación de nuevos servicios a clientes residenciales que lo soliciten y que cumplan con las normas técnicas para ello.
- Variado de lugar del metro-contador.
- Cambios de voltaje de 110-220Volt.
- Asesoría técnica a los servicios estatales y, a empresas, en el caso de lectura y control de la energía; contratación de la máxima demanda; comportamiento del factor de potencia; aplicación de la tarifa en correspondencia con el nivel de actividad y aplicación de la metodología del acomodo de la carga en el horario pico.

Estos servicios cuentan con un período de 10 días para ejecutarse.

En el caso particular del servicio de asesoría a clientes, legislado en la Resolución 1287/76, anteriormente no se les cobraba a los clientes. A partir de este momento, como política institucional, se seguirá brindando el servicio pero se tomará en cuenta una tarifa.

### **Oficinas comerciales**

Cuenta con 18 oficinas comerciales distribuidas por municipios de la siguiente forma:

2 Bahía Honda- 1 Poblado de Bahía Honda y 1 en el Asentamiento Pablo de la Torriente Brau.

2 Mariel- 1 poblado de Mariel y 1 en Cabaña.

1 Guanajay

2 Caimito-1 Casco Urbano de Caimito y 1Pueblo Nuevo Ceiba del Agua.

2 Bauta- 1 Bauta y 1 Playa Baracoa.

1 S.A.B

1 Guira de Melena

1 Alquizar

2 Artemisa

1 Candelaria

3 San Cristóbal-1Poblado de san Cristóbal, 1Santa Cruz y 1 Asentamiento Niceto Pérez.

Están conformadas por un Administrador de Oficinas encargado de controlar todos los servicios y procesos que se le brindan a los clientes del área residencial, privado no residenciales que clasifican como servicios menores (menos de 37kW de demanda). Por un ventanillero, quien tiene la función de cobrar la factura de electricidad a los clientes residenciales. Además este equipo de trabajo está integrado por lectores cobradores, inspectores eléctricos y un especialista quien se encarga, particularmente, de vender la energía a los servicios estatales que poseen metro-contadores de energía. (pre-pago)

Los inspectores eléctricos revisan los servicios eléctricos de los clientes que presenten alguna queja por discrepancia con la factura de electricidad. También detectan fraudes con el objetivo de minimizar pérdidas.

La Dirección Comercial tiene una UEB de Servicios Comerciales encargada de atender la facturación, mantenimiento y diagnóstico de todos los servicios mayores de la provincia ya sean estatales o privados. Cuentan con un grupo provincial de inspección los cuales tienen como función principal apoyar a los municipios en caso de eventos de detección de fraudes, certificaciones de rutas y respuesta a quejas de clientes insatisfechos con el diagnóstico presentado por la UEB municipal.

También tienen un equipo de mediciones capacitado para instalar y darle mantenimiento a los metro-contadores de energía de los servicios mayores de las nuevas inversiones y realizarle el diagnóstico para la factibilidad.

Para llevar a cabo la contratación de los servicios mayores, tanto nacional como extranjera, existe una especialista que radica en el Centro Integral de Atención al Cliente Provincial encargada de este tema. La contratación extranjera aparece, en la provincia, a raíz del mega-proyecto en la Zona de Desarrollo Mariel. Se incrementó a partir de 2014 unido al auge de las construcciones en la zona.

## **Proyecciones 2018**

1- Pago de la electricidad por telebanca, ya se está implementando. Pago por cajero automático. La puesta en práctica de estos servicios se asume como una estrategia para eliminar la circulación de efectivos en las manos de los lectores cobradores y por tanto, de hechos de corrupción.

2- Pago de la electricidad a través de post ubicados en cada una de las oficinas comerciales.

3-Seguir rehabilitando el 100% de los clientes del sector residencial con metros infrarrojos anti-fraudes para minimizar el robo de la electricidad.

4-Telemedir todos los servicios estatales de la provincia con vistas a obtener mayor control de la facturación y de la demanda de estos clientes.

**Elaborado por:** Yamirka Fernández Pérez, Directora Comercial.

**Aprobado Por:** Martín de la Concepción Cordero, Director General.