



¿QUÉ ES EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO?

El Centro de Atención al Usuario de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicación y Atención al Usuario de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), garantiza la atención de los derechos de los usuarios finales, inspirado en los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia, para solucionar los reclamos que son interpuestos por los usuarios finales de los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones.

¿QUÉ HACE EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIGET?



Asesora al usuario sobre la forma y contenido del reclamo a presentar.



Recibe las denuncias, quejas y sugerencias que presentan los usuarios del servicio de electricidad y telecomunicaciones.



Clasifica la naturaleza del reclamo, denuncia o queja, a fin de resolverlo.



Informa a los usuarios del estado de tramitación de sus reclamos.



Elabora los informes de resolución pertinentes.



1

ESCUCHA

2

AYUDA

3

RESUELVE

¿QUÉ TIPO DE DENUNCIA O RECLAMO SE PUEDE PRESENTAR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SIGET EN CUANTO A LA ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES?



Daños de equipo eléctrico por fluctuación de voltaje



Cobro excesivo o indebido en su facturación



Mala calidad de los servicios de electricidad y telecomunicaciones



Diferendos comerciales o conflictos



Fallas del equipo de medición de energía eléctrica



Mejoramiento de la red de distribución eléctrica



Problemas de conexión de nuevos servicios



Asesoría en temas de electricidad y telecomunicaciones

PROCESO, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

Usuario presenta denuncia en SIGET



Recepcionista revisa documentación presentada por el usuario y lo orienta.

PASO 1

Recepción de la denuncia

PASO 2

Captación y pre análisis de la denuncia o reclamo

PASO 3

Inspección de campo, instalación de equipo analizador de redes eléctricas según el caso

PASO 4

Análisis de la información recopilada

PASO 5

Emisión de la resolución que corresponda



CONTÁCTANOS:

SANTA ANA TELEFAX: 2447-8415

SAN SALVADOR TEL.: 2257-4444

SAN MIGUEL TELEFAX: 2661-4056



¿CUÁNDO DEBE PRESENTARSE UN RECLAMO AL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO?

1

Si el usuario ya acudió a la empresa que le presta el servicio de electricidad o telecomunicaciones, y ésta no le proporcionó atención a su reclamo.

2

Si la respuesta a su reclamo por parte de la empresa que le presta el servicio de electricidad o telecomunicaciones no es satisfactorio.

3

Cuando el usuario considere que sus derechos le son afectados.

4

Cuando el usuario requiera cualquier tipo de asesoramiento sobre los servicios de electricidad y telecomunicaciones.

5

Cuando el usuario, haya interpuesto un reclamo en la Defensoría del Consumidor, asociada al sector de Electricidad y Telecomunicaciones, en vista que, la Defensoría del Consumidor solamente recibe el reclamo y lo deriva a SIGET.

1

ESCUCHA

2

AYUDA

3

RESUELVE



Información de contacto:

Gerencia de Participación Ciudadana

Centro de Atención al Usuario:

6a. Calle Poniente, No. 1823, Colonia Flor Blanca, S.S.
PBX: (503) 2257-4444 / FAX: (503) 2257-4537

O sus oficinas regionales:

Región occidental en Santa Ana:
9ª. Calle Oriente, entre 3ª. Y 5ª. Av. Sur, #14 B, Santa Ana.
Telefax: 2447-8415 / 2447-0933 / 2447-0950

Región oriental en San Miguel:

Centro de Gobierno de San Miguel, 8a. Av. Sur
y 5a. Ca. Oriente, San Miguel.
Telefax: 2661-4043/ 2661-3898.

Edificio principal:

6a. 10a. Calle Poniente y 37a. Av. Sur, No. 2001,
Colonia Flor Blanca, San Salvador, El Salvador, C.A.
PBX: (503) 2257-4438 / FAX: (503) 2257-4499



Horarios de atención:

De lunes a viernes de 8:00 a.m.
a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.



www.siget.gob.sv



info@siget.gob.sv



+503 2257-4438



SIGETSV



SIGETSV



7810-2919 • 7815-5942



GOBIERNO
DE EL SALVADOR

SIGET
SUPERINTENDENCIA GENERAL DE
ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES
www.siget.gob.sv



SIGET

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE
ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO



Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicación y Atención al Usuario.