

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

En ELECTROHUILA S.A. E.S.P. trabajamos cada día para brindarte un servicio confiable, oportuno y de calidad, convencidos de que darte el mejor trato es nuestra prioridad. Te escuchamos activamente y buscamos resolver tus necesidades con soluciones concretas, a través de un lenguaje claro, cercano y respetuoso, con el propósito de ofrecerte una experiencia positiva en cada interacción.

Estamos comprometidos con ser una empresa que cumple sus promesas, que mejora continuamente sus procesos y que aporta al bienestar de nuestros colaboradores, al desarrollo de las comunidades, a la sostenibilidad ambiental y al progreso social y económico del departamento del Huila.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y de los derechos consagrados en la Ley 142 de 1994, adoptamos la presente Carta de Trato Digno, en la cual se reconocen tus derechos, se precisan tus deberes y se informan los medios disponibles para ejercerlos.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Como usuario de ELECTROHUILA S.A. E.S.P. tienes derecho a:

- ✓ 1. Recibir un trato digno y respetuoso.
- ✓ 2. Ser escuchado y atendido oportunamente a través de los canales dispuestos por la empresa.
- ✓ 3. Recibir toda la información relacionada con tu requerimiento.
- ✓ 4. Solicitar el servicio público domiciliario de energía eléctrica y conocer el Contrato de Condiciones Uniformes.
- ✓ 5. Que la medición de tu consumo se realice con equipos adecuados y debidamente instalados.
- ✓ 6. Que las tarifas aplicadas en tu factura correspondan a las normas vigentes.
- ✓ 7. Conocer los puntos y medios habilitados para el pago de tu factura.
- ✓ 8. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, y obtener respuesta de fondo dentro de los términos legales.
- ✓ 9. Recibir orientación y asesoría para la realización de trámites.
- ✓ 10. Los demás derechos previstos en la Constitución, la Ley 142 de 1994, el CPACA y demás normas aplicables.

DEBERES DE LOS USUARIOS

Son deberes de los usuarios:

- ➔ 1. Dar un trato amable y respetuoso a los funcionarios que te atienden.
- ➔ 2. Utilizar el servicio de energía eléctrica conforme a las condiciones del contrato.
- ➔ 3. Permitir la revisión, lectura y mantenimiento de los equipos de medida así como su reparación o reemplazo cuando no se cumplan las condiciones técnicas exigidas por la empresa.
- ➔ 4. Mantener en adecuado estado las instalaciones internas.
- ➔ 5. Informar oportunamente cambios en la propiedad o tenencia del inmueble.
- ➔ 6. Pagar oportunamente los valores facturados y los cargos asociados al servicio.
- ➔ 7. Solicitar el duplicado de la factura cuando no haya sido recibida.
- ➔ 8. Permitir la desconexión cuando proceda legalmente la suspensión o el corte del servicio.
- ➔ 9. Cumplir los demás deberes establecidos en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

CANALES Y PUNTOS DE ATENCION

Los usuarios pueden ejercer sus derechos a través de:

- 🌐 Página web: www.electrohuila.com.co
- 📞 Línea de servicio 018000952115
- 📍 Neiva: Cra. 18 #8-1
- 📍 Pitalito: Calle 19 sur # 3-05

- 📞 Línea anticorrupción: 018000918819
- 📱 WhatsApp 3134354436
- 📍 Garzon: Calle 8 # 7-54
- 📍 La Plata Calle 10 #5a-2

Trabajamos para brindarte energía con calidad, confianza y un trato digno.