	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GE-FO-05
	COMUNICACION	Versión: 01
		Fecha: 16-03-2016
		Página: 1 de (5)

**CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA
EMPRESA DE ENERGÍA DE PUTUMAYO S.A. E.S.P.
(Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 5)**

La Empresa de Energía de Putumayo S.A. ESP tiene dentro de sus objetivos brindar el mejor servicio a sus suscriptores y usuarios garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales, regulatorias y contractuales, dentro de los cuales se encuentran el respeto de los derechos, los medios disponibles para garantizarlos y la información amplia y oportuna sobre sus deberes.


Por lo anterior, Empresa de Energía de Putumayo S.A. ES.P presenta los derechos y medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente y confirma su compromiso de mantener un trato digno, respetuoso, oportuno, responsable, transparente y neutral e igualmente a facilitar los canales de comunicación para presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias a todos nuestros usuarios.

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios tienen los siguiente derechos contemplados en la Constitución Política, Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes:

1. Derecho a ser tratado dignamente por LA EMPRESA.
2. Derecho a no ser discriminado por LA EMPRESA.
3. Derecho a ser clara y oportunamente informado de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
4. Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si este ha cumplido con sus deberes.
5. Derecho a la libre elección del prestador del servicio.
6. Derecho a la medición de sus consumos reales.
7. Derecho a solicitar información.
8. Derecho de reclamar a LA EMPRESA para que le sea asignado el estrato en el que fue clasificado por autoridad competente.
9. Derecho a conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicio público.
10. Derecho a ser protegido contra el abuso de posición dominante de LA EMPRESA.
11. Derecho a la prestación continúa de un servicio de buena calidad a tarifas que se establezca la CREG y a recibir una reparación en caso de una falla del mismo.
12. Derecho a una información clara en las facturas.
13. Derecho de defensa en sede de LA EMPRESA, presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicio público.
14. Derecho a conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de energía eléctrica. En consecuencia, no se podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, y el régimen tarifario deberá ser tal que en cualquier caso el usuario pueda tener certeza de la



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GE-FO-05
	COMUNICACION	Versión: 01
		Fecha: 16-03-2016
		Página: 2 de (5)


tarifa que se le aplicará. Para este efecto, LA EMPRESA deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.

15. Derecho a recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
16. Derecho a no renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.
17. Derecho a solicitar a LA EMPRESA, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de un técnico certificado, siendo la revisión, reparación o adecuación a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
18. Derecho en los casos de revisión, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de lo cual se levantará un acta en la que se dejará constancia de las características del equipo retirado, las anomalías encontradas en el medidor, la causa de su retiro, la persona responsable del inmueble que presenció el retiro. Esta acta será firmada por el colaborador de LA EMPRESA, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y el técnico particular si lo hubiere. No obstante, si transcurrido un plazo máximo de quince (15) minutos sin hacerse presente se hará la revisión sin su presencia y en todo caso se levantará el acta de que trata el inciso anterior.

II. DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Utilizar el servicio de forma eficiente y segura exclusivamente en el inmueble, el producto, carga y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de servicio.
2. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión, reconexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA, dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro.
3. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA y la autoridad competente para el diseño y construcción de las instalaciones internas eléctricas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.
4. Adquirir, entregar, instalar, mantener y reparar, cuando LA EMPRESA, lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
5. Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que pueden ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.
6. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar, producto de la ejecución del presente contrato, so pena de la suspensión del servicio.
7. Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado en mal estado, adulterados o intervenidos o cuando se establezca que




	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GE-FO-05
	COMUNICACION	Versión: 01
		Fecha: 16-03-2016
		Página: 3 de (5)

su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio debidamente acreditado contratado por LA EMPRESA.


8. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que LA EMPRESA indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el suscriptor y/o usuario y que afecten las redes de LA EMPRESA. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se negare a desconectar o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación,
9. LA EMPRESA podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días hábiles el suscriptor y/o usuario no ha efectuado la corrección pertinente, LA EMPRESA lo desconectará del servicio, informándole con dos (2) días hábiles de anticipación al corte.
10. Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
11. Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento de que el factor de potencia sea menor del valor indicado, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO instalará por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de la instalación eléctrica. En caso de que la energía reactiva consumida por un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa (kWh) que le es entregada en cada periodo horario, el exceso sobre este límite, en cada periodo, se liquidará únicamente por el componente de distribución del costo unitario de la tarifa. Este caso solo aplica a clientes NO residenciales y residenciales conectados a niveles de tensión diferente de 1.
12. Informar de inmediato a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá hacer los reportes de emergencia telefónicamente. No será obligación del suscriptor y/o usuario cerciorarse de que los medidores funcionan en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción cuando LA EMPRESA así lo exija, de acuerdo con lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
13. Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad o adulteración que se encuentre en los sellos, medidores o elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc. (elementos y equipos del sistema de medición), así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se han contratado. Salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GE-FO-05
	COMUNICACION	Versión: 01
		Fecha: 16-03-2016
		Página: 4 de (5)

14. Reclamar, antes del vencimiento, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en las facturas de cobro, y en todo caso dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición.
15. Estar a paz y salvo por todo con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicio, con excepción de la presentación de quejas, peticiones y recursos de que trata el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en cuyo caso no se exigirá la cancelación total de la factura, sino las sumas no objeto de reclamación.
16. Dar aviso a LA EMPRESA cuando las facturas no le hayan sido entregadas pasados treinta y cinco (35) días calendario de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio, y tal virtud solicitar el duplicado y cancelar el valor del mismo.
17. Pagar los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato y sus intereses, cuando haya lugar a ello, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.
18. Solicitar a LA EMPRESA autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
19. Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando LA EMPRESA lo requiera para sus programas de control.
20. Acatar las recomendaciones que realice LA EMPRESA, en aplicación del Reglamento de Distribución expedido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas [RETIE], con las demás normas técnicas que expida LA EMPRESA y disposiciones técnicas nacionales e internacionales.
21. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezcan con posibilidades de iluminación, en las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas por LA EMPRESA.
22. No reconectar o reinstalar el servicio de energía eléctrica sin autorización previa de LA EMPRESA.
23. No recibir en forma permanente o temporal el servicio de otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
24. No aumentar la carga o capacidad instalada por encima de la contratada de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o el contrato, sin autorización de LA EMPRESA.
25. No cambiar la destinación o el uso del servicio para el cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o el contrato, sin la autorización previa de LA EMPRESA.
26. No intervenir la red de distribución que opera LA EMPRESA con derivaciones de redes, o instalación de bienes, equipos o elementos no autorizados por ésta, ni mediante cualquier otra forma de intervención no autorizada por LA EMPRESA.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: GE-FO-05
	COMUNICACION	Versión: 01 Fecha: 16-03-2016 Página: 5 de (5)

III. MEDIOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

EEP S.A. ESP ha dispuesto los siguientes mecanismos de contacto para que los usuarios puedan hacer efectivos sus derechos, sin perjuicio de los demás que prevé la ley:

Atención PQR	Líneas de atención telefónicas de PQR: 4201300 – 4201301.
	Correos electrónicos: correspondencia@energiaputumayo.com pqrs@energiaputumayo.com abogada.comercial@energiaputumayo.com
	Buzón de PQRs en la página web de la Empresa: http://pqrs.energiaputumayo.com:8050/
Atención de acuerdos de pago	Línea de atención: 311 496 4341 E-mail: dsossa@energiaputumayo.com
Chat virtual:	La EEP S.A. E.S.P habilitó chat virtual en la página web de la Empresa (https://www.energiaputumayo.com/), a fin de que los usuarios pueda obtener respuesta de manera oportuna. Este chat se encuentra habilitado entre las 08:00 AM y las 12:00 del medio día.
Atención presencial en nuestras Sedes	De igual manera, la Empresa ha establecido que en cada sede se atiende a los usuarios de manera presencial entre las las 08:00 AM y las 12:00 del medio día. Nuestras sedes se encuentran en: Orito: Calle 8 12A 32 Barrio Marco Fidel Suarez Villagarzón: Carrera 5 con calle 12 Barrio Industrial Mocoa: Carrera 9 No. 8-10, Barrio El Centro Puerto Guzmán: Carrera 3 calle 13 esquina , Barrio Portal Amazónico Piamonte: Calle Principal de Piamonte
Línea para reportar emergencias	038-4201300 115

EMPRESA DE ENERGÍA DE PUTUMAYO S.A. E.S.P.



Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, **Teléfonos:** (098)4201300 – (098)4201301
Correo Electrónico: correspondencia@energiaputumayo.com, **Página Web:** www.energiaputumayo.com