

CARTA DE TRATO DIGNO





CARTA DE TRATO DIGNO

En **emsa** E.S.P., atendemos y orientamos a nuestros clientes para dar el tratamiento adecuado a las peticiones, quejas, reclamos y recursos, en pro de resolver y mejorar la prestación del servicio siendo esencial para nuestros usuarios, generando bienestar, dinamizando el desarrollo.

La Electrificadora del Meta S.A. E.S.P, ha desarrollado su infraestructura dentro de las normas técnicas para distribuir energía de forma segura y eficiente a los habitantes del departamento del Meta, aportando al crecimiento económico y social promoviendo el cuidado del medio ambiente de nuestra región, para lo cual también anualmente analizamos la percepción de nuestros clientes contribuyendo en la mejora continua.

De este modo informamos a nuestros usuarios los canales de atención donde los atenderemos con la mayor disposición. Adicionalmente nuestros usuarios pueden encontrar en nuestra página web <https://www.electrificadoradelmeta.com.co/> publicada la **CARTILLA DEL USUARIO** como guía fundamental para la presentación de sus peticiones, quejas y reclamos.



DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir copia del contrato de prestación de servicios públicos con condiciones uniformes del servicio contratado.
- Recibir atención especial y preferente a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal, escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Y que estas sean atendidas en 15 días hábiles, a partir de su fecha de radicación o treinta (30) días después si se requiere la elaboración de pruebas. Que no se exija el pago de la factura como requisito para la presentación de una reclamación y a recibir una nueva factura, que no contenga los valores de controversia.
- Recibir asesoría de **emsa** E.S.P. en la presentación de sus recursos de reposición ante la empresa y el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando lo solicite.
- Recibir periódica y oportunamente la factura de energía eléctrica con las indicaciones contempladas en la ley, al menos cinco (5) días antes del vencimiento del pago. Liquidada con lecturas correctas del medidor y tarifas proporcionales al consumo.
- Recibir asistencia técnica para la verificación y calibración del medidor cada vez que presente desperfectos.
- Disponer de 15 minutos para llamar a un técnico electricista que lo acompañe en la diligencia, con el fin de contar con la asesoría técnica adecuada para presenciar las revisiones o visitas que hagan los funcionarios de la EMSA E.S.P.
- Solicitar la identificación de las personas que acuden a su domicilio a realizar trabajos a nombre de la EMSA E.S.P. y llamar a la empresa para confirmar si la persona y la actividad está autorizada por parte de la empresa.
- Realizar los pagos a través de corporaciones o entidades bancarias autorizadas por **emsa** E.S.P. Ninguna persona ni funcionario o contratista está autorizada para recibir dinero a nombre de la EMSA E.S.P.



DEBERES DE LOS USUARIOS

- A que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros.
- Obtener la compensación, cuando por falla en la prestación del servicio sufren daños los electrodomésticos; siempre y cuando, estuviesen funcionando con las debidas protecciones indicadas por el fabricante, las instalaciones internas estén construidas técnicamente, con sistema de puesta a tierra y cumplan NTC 2050.
- Participar en los comités de desarrollo y control social del servicio establecido por la ley 142 de 1994.
- Leer detenidamente el contrato de condiciones uniformes.
- Realizar construcciones de instalaciones internas técnicamente con sistema de puesta a tierra y que cumplan NTC 2050, con personal técnicamente calificado.
- Abstenerse de realizar derivaciones al diámetro de la acometida y trasladar el medidor sin autorización de **emsa** E.S.P.
- No reconectarse sin autorización, si el servicio le ha sido suspendido.
- Permitir la revisión del medidor y de las instalaciones internas cuando se requiera.
- No cambiar el uso del servicio que fue autorizado.
- Abstenerse de ofrecer y entregar dadas o dinero a trabajadores de la empresa o funcionarios de las empresas contratistas de **emsa** E.S.P.
- No alterar los sellos del medidor. Ello acarrea el inicio de investigaciones.
- Realizar el uso racional y eficiente de la energía y atender las recomendaciones de **emsa** E.S.P. para prevenir riesgos eléctricos.
- Reportar oportunamente las fallas o daños del servicio a la línea 115 o a la línea gratuita nacional 018000 918615, desde cualquier operador 3160278035, WhatsApp 3185557464 atendidos por el Contac Center.
- Pagar oportunamente la factura por el servicio recibido.

Nuestro personal de atención no está autorizado a recibir dinero.

Nuestros canales de atención:

- PBX : (608) – 6614000
- Correo electrónico institucional para presentar peticiones, quejas y reclamos: pqr@emsa-esp.com.co

Líneas de contacto para reportar daños o accidentes de origen eléctrico:

- Línea 115
- Línea gratuita nacional 018000918615
- Desde cualquier operador 3160278035
- WhatsApp 3185557464

NUESTRO COMPROMISO ES TRABAJAR DE LA MANO CON NUESTROS CLIENTES

EMSA E.S.P. informa que el horario en las oficinas de atención al cliente es de 7:00am a 3:00pm de lunes a viernes jornada continua:

- Oficina de Servicio al Cliente Villavicencio **Centro Comercial Llano Centro local 10-07 Piso 1**
- Oficina de Servicio al Cliente Acacias, ubicada en la **calle 14 No 22-15 Barrio Cooperativo.**
- Oficina de Servicio al Cliente San Martín, ubicada en la **Carrera 6 No. 9-03 Centro**
- Oficina de Servicio al Cliente Granada **Carrera 3 # 25 - 62 Local 104 -105 Edificio Torres Milenium**
- Oficina de Servicio al Cliente Puerto López, ubicada en la **Carrera 4 No. 3-28 Barrio Abel Rey**
- Oficina de Servicio al Cliente Puerto Gaitán, ubicada en la **Carrera 5 # 7 Edificio Luxor Plaza**
- Oficina de Servicio al Cliente San Juan de Arama, ubicada en la **Calle 11 No. 8-77 Barrio Centro**
- Oficina de Servicio al Cliente Restrepo, ubicada en **Calle 8 Carrera 1 Local No. 215 Centro Comercial Sunrise**

