

## **CARTA DE TRATO DIGNO A USUARIO DE ELECTROHUILA S.A. E.S.P.**

ELECTROHUILA S.A. ES.P expide la presente Carta de Trato Digno al Usuario en cumplimiento de lo establecido en la ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 5, para lo cual a continuación se especifican sus derechos y medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente.

En tal sentido ELECTROHUILA se compromete brindarle a nuestros usuarios un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, e igualmente a facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

### **1.**

#### **DERECHOS:**

1. Recibir por parte de nuestros trabajadores un trato digno y respetuoso.
2. Ser escuchados en nuestros puntos de atención al cliente.
3. Recibir información clara veraz y oportuna respecto de los servicios que se prestan y las solicitudes que se eleven ante la compañía.
4. Presentar peticiones respetuosas verbales o por escrito, las cuales se radicarán en nuestros puntos de atención de Peticiones Quejas y Recursos-PQR's, o a través de la página web **www.electrohuila.com.co**
5. Obtener respuesta dentro del tiempo establecido por la ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, 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.
7. Acceder a información institucional a través de la página web **www.electrohuila.com.co**
8. Los demás previstos en la Constitución Nacional, la Ley y demás normatividad.

2.

**MEDIOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS:**

Nuestros usuarios podrán hacer efectivos sus derechos a través de los siguientes medios, sin perjuicio de los demás que prevé la ley:

1. Acceso a puntos de atención al cliente personalizada en cada una de las zonas de la compañía:
  - Neiva. Edificio SAIRE: Carrera 18 calle 9 Esquina Teléfonos 8600150 - 8602082 - 8701959 – 8701952
  - Sede Pitalito: Calle 19 sur 3-05 Teléfonos 8360355-8368785
  - Sede Garzón: Calle 8 No 7-54 Teléfono 8332265
  - Sede la Plata: Calle 10 No. 6-20 B/San Rafael Teléfonos 8370372 - 8370404
2. Presentación de reclamos por fallas en la prestación del servicio a través de formato FT-CSC-01-002 pre establecido por la compañía.
3. Acceso a presentar denuncias a través de la línea anticorrupción 018000918819 atendida por la Oficina de Control Interno.
4. Remisión de peticiones respetuosas en los términos del art 158 de la ley 142 de 1994.
5. Interacción a través de la página web **www.electrohuila.com.co**
6. Las demás previstas en la Constitución Nacional, la ley, la regulación de la CREG y demás disposiciones

**ELECTROHUILA S.A. E.S.P.**