

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS



Señor (a) usuario, ENELAR E.S.P busca asegurar que usted reciba de manera clara y oportuna toda la información necesaria correspondiente al servicio público domiciliario de energía eléctrica. En cumplimiento a lo establecido en el numeral 5°, artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 y demás derechos consignados en la Ley 142 de 1994, resoluciones emitidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y el Contrato de Condiciones Uniformes de la entidad. ENELAR E.S.P se compromete a brindar un trato digno, equitativo, igualitario y respetuoso garantizando los siguientes derechos:

01

Derechos del Ciudadano



1. Presentar peticiones, quejas y recursos en cualquiera de sus modalidades verbal, escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado en relación con el servicio que presta la entidad.
2. Obtener respuesta de los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.
3. Obtener información y orientación completa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos salvo aquellos que tengan reserva legal.
4. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible de la Empresa de Energía de Arauca – ENELAR ESP.
5. Obtener un servicio con la calidad prevista en la Ley y la regulación.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme a lo determinado en el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
7. La libre elección del prestador del servicio.
8. Cualquier otro que reconozca la Constitución Política de Colombia y la Leyes Colombianas.

CONSTRUYENDO
FUTURO





CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

02

Deberes del Ciudadano



1. Pagar dentro de los plazos establecidos y en sitios autorizados por la entidad el valor liquidado en la factura por la prestación del servicio y otros conceptos autorizados por la Ley.
2. No hacer conexiones a la red de distribución o acometidas sin autorización de la entidad.
3. Dar uso racional y eficiente al servicio público de energía.
4. Mantener en adecuadas condiciones la acometida e instalaciones internas.
5. Trato respetuoso con los funcionarios de la Empresa de Energía de Arauca.
6. No realizar sin autorización previa de la Entidad cualquier modificación en la acometida, carga y capacidad instalada o conexiones externas que afecten el servicio.
7. Hacer reparar o reemplazar el medidor, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos.
8. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de la entidad.

03

Deberes de ENELAR ESP



1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
5. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

CONSTRUYENDO
FUTURO



ENELAR
Empresario del Pro. 99 de la Ley 975
de 2005

ISO 9001

SC-CER446783



CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

6. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
7. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Líneas de atención al usuario ENELAR ESP



Exclusivas para el reporte de daños y fallas en el servicio:



Desde Movistar
115



Desde cualquier otro operador
+57 (7) 8858008



Línea Alternativa
3205780759



Whatsapp
3178156641

Redes Sociales ENELAR ESP



ENELAR ESP



@EnelarArauca



ENELAR ESP

