

Apreciado Usuario:

En LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A E.S.P nos importan las personas, los seres humanos inos importas Tú! Es por eso que trabajamos día a día con entusiasmo y empeño, para entregarte mejor calidad de vida a través de nuestro servicio de energía. Como usuario de nuestro servicio eres muy importante, pero como persona ieres invaluable!

Nos empeñamos en brindar un trato digno, respetuoso, amable y cercano, que va más allá de las leyes y las normas*.

Como parte de la sociedad y como cliente de LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A E.S.P E tienes Derechos y Deberes que recordamos a continuación para que juntos sigamos construyendo los territorios sostenibles que queremos.

DERECHOS	DEBERES
Recibir un trato amable y cortés	Dar un trato amable y respetuoso a los funcionarios que te atienden.
Ser informado de todo lo relacionado con tu requerimiento.	Cuidar y hacer uso racional de los servicios públicos y de la infraestructura necesaria para la prestación de estos.
Tener una comunicación clara y comprensible.	Utilizar el servicio únicamente en el bien, para el cual se autorizó la conexión y el servicio, de acuerdo con el uso, carga y clase de servicio para la cual se contrató.
Recibir el suministro de energía en el inmueble de forma continua, de acuerdo con los parámetros de eficiencia, confiabilidad y continuidad.	Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas cumpliendo los requisitos legales y los demás documentos donde consten obligaciones a su cargo.
Que se tomen las lecturas y calcular los consumos reales de energía eléctrica en forma individual o estimada con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en el régimen de Servicios Públicos Domiciliarios.	Adquirir, instalar, mantener, reparar y reemplazar oportunamente los elementos que conforman el sistema de medida, de conformidad con los requerimientos de LA EMPRESA
Recibir la factura del servicio con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley o por la Comisión Reguladora.	Aceptar y realizar a su costo, las normalizaciones del sistema de mediciones definidas por la CREG y el Ministerio de Minas y Energía, de acuerdo con el procedimiento previamente realizado por LA EMPRESA.
A que se incluyan en la factura el cobro de todos los servicios, conceptos y/o bienes que ofrece, y de otros bienes, conceptos y/o servicios, de acuerdo con convenios y/o contratos que haya celebrado con otras empresas a los que el SUScriptor y/o USUARIO tenga acceso o haya autorizado.	Permitir el acceso para la lectura periódica de los equipos de medida cuando estos se hallen al interior del inmueble, conjunto habitacional, o propiedad horizontal, permitir la suspensión del servicio cuando se configure alguna de las causales establecidas en la ley o en este contrato
Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y a que se facture por promedio mientras se establece la causa.	Permitir la revisión de las instalaciones internas.
Presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos y que estos te sean respondidos dentro un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.	Corregir las alteraciones o fluctuaciones de las señales de tensión y afectaciones a la calidad de la energía, detectadas por LA EMPRESA que provengan de equipos o instrumentos eléctricos utilizados que estén afectando las redes de LA EMPRESA o a los demás SUScriptORES y/o USUARIOS.
Que te sea restablecido el servicio cuando se haya eliminado la causa de suspensión.	Ser respetuoso en las comunicaciones, peticiones, quejas y recursos que presente ante LA EMPRESA, en forma verbal o escrita.
Que se realicen mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de la compañía con el fin de brindar un óptimo servicio.	Informar sobre aquellos hechos que afecten la prestación normal de los servicios.
Elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por las autoridades competentes.	Cumplir con las obligaciones contenidas en la factura de venta del servicio público domiciliario.
Hacer los descuentos y reparar o indemnizar cuando se presenten fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo dispuesto en este contrato.	Los demás contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

*(Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011).

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos, tales como la página web www.eep.com.co, la línea de atención al cliente 115 opción 2, línea telefónica (036) 3151515, nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira y el número de WhatsApp 3228655668.