

30 de diciembre de 2015

Empresa de Energía, más cerca de sus usuarios

Con esta actividad, la Empresa de Energía de Pereira busca resolver dudas a sus usuarios directamente en sus barrios.



Durante su más reciente versión de Vive la Comunidad, aproximadamente 80 personas del barrio Santa Teresita en la Comuna del Río se acercaron a las carpas de la Empresa para recibir asesoría sobre las tarifas de su consumo, de

acuerdo a los estratos, entre otras preguntas. Igualmente, algunos operarios se dirigieron para revisar medidores y de esta manera darles tranquilidad a los usuarios respecto a su uso.

“Vive la comunidad es la respuesta que damos a los usuarios como un derecho que tienen de acercarse a nosotros, ya que en muchas ocasiones no tienen el tiempo para hacer una petición, una queja o una reclamación a la Empresa, entonces aquí los asesoramos, directamente en sus barrios”, indica Liliana Correa, trabajadora social de la Empresa.

Gracias a este proceso, los usuarios obtienen información sobre los servicios que presta la Empresa y los conceptos que se cobran en la factura de Energía. Algunas generalidades con las que se encuentran los asesores son las peticiones sobre los costos altos en la factura, explicando así los valores que se cobran y cuáles pertenecen a la Energía.

Mediante plegables de ahorro de energía, charlas sobre la factura y cartillas o manuales de uso, los usuarios conocen sus derechos deberes, además de primeros auxilios en caso de emergencia.

“El problema es que uno no sabe cuándo van a subir las tarifas y no explican, como muchas veces ocurre en Atención al Cliente donde no saben darnos una respuesta en cuanto al aspecto técnico”, explica Ernesto Patiño, vendedor ambulante y habitante de la Comuna del Río.

“Me parece una actividad magnífica, deberían hacerlo todas las empresas de servicios para uno saber qué es lo que estamos pagando”, complementa.

Cristian Jiménez, analista de revisiones en el área de Disciplina de Mercados, explica que estos procesos sirven para dar claridad a las personas de la situación del incremento en el valor del kilovatio como consecuencia al fenómeno del niño. “En el caso de quienes piden revisión a sus predios, lo hacemos para confirmar que no tienen fugas, necesidad de ahorro racional de energía y atendiendo a las inquietudes”.

Comunicaciones Empresa de Energía de Pereira