

CARTA DE TRATO DIGNO AL CLIENTE

NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

En NEU ENERGY S.A.S. E.S.P. nuestro compromiso es transformar la relación con la energía a través de la transparencia, la innovación y, sobre todo, el respeto hacia nuestros clientes y usuarios. Reconocemos que ustedes son el eje central de nuestra operación, por lo cual ponemos a su disposición esta Carta de Trato Digno, en la que se resumen nuestros compromisos de atención y los principales canales de relacionamiento.

Derechos de los clientes y usuarios

Como usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, usted cuenta, entre otros, con los siguientes derechos, de conformidad con la Ley 142 de 1994, la regulación expedida por la CREG y demás normas aplicables:

- Presentar peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de información, los cuales serán atendidos dentro de los términos legales aplicables.
- Recibir información cierta, suficiente, clara, veraz y oportuna sobre la prestación del servicio, la facturación, las condiciones comerciales y los canales de atención.
- Recibir un trato digno, respetuoso, equitativo y no discriminatorio por parte de la empresa y de su personal.
- Elegir libremente su prestador del servicio, de conformidad con la regulación aplicable.
- Obtener la medición real de su consumo mediante instrumentos tecnológicos apropiados, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Recibir facturación clara, verificable y comprensible, con la información necesaria para su validación.
- Conocer el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), solicitar su consulta y ser informado sobre sus modificaciones.
- Conocer los precios, cargos y condiciones aplicables al servicio, así como los mecanismos de protección de sus derechos.
- Acceder a los canales de atención, orientación y radicación dispuestos por la empresa.

Recibir respuesta a sus solicitudes dentro de los términos previstos por la normativa vigente. NEU ENERGY S.A.S. E.S.P. se compromete a brindar una atención basada en el respeto, la buena fe, la transparencia, la diligencia, la oportunidad y la claridad en la información, promoviendo una relación cercana y confiable con sus clientes y usuarios.

Nuestros Canales de Relacionamiento

Para facilitar su gestión y resolver cualquier inquietud de manera ágil, ponemos a su disposición los siguientes medios:

- **Sede Electrónica y Autogestión.**

Razón social: NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

Cra 50 # 14-285 Guayabal, Antiguo Edificio Argos.

Nit: 901.302.727-0 | Colombia.

www.erco.energy

En nuestra página web [NEU Energy | ¡Ahorra en tu Factura de Energía!](#) podrá encontrar información detallada sobre nuestras tarifas vigentes, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), y la normativa y regulación que rige al sector energético. Asimismo, podrá consultar nuestras políticas de SAGRILIFT - PTEE, el Manual de Tratamiento de Datos Personales y otros documentos de interés corporativo.

- **Atención Telefónica**

Contamos con una línea de atención para brindar orientación, recibir solicitudes y atender inquietudes relacionadas con la prestación del servicio. .

 Línea telefónica: 601) 665 9652

- Opción (1) Emergencias
- Opción (2) Ventas
- Opción (3) Atención al cliente

Nuestros horarios de atención son:

- Lunes a jueves: 8:00am a 12:00pm y 1:30pm a 5:00pm
- Viernes 8:00am a 12:00pm y 1:30pm a 4:00pm

No responderemos a tus llamadas los días sábados, domingos y festivos, excepto la línea de emergencias

- **Canal Digital (WhatsApp/Chat)**

Medio dispuesto para brindar orientación y atención inicial sobre trámites, solicitudes e inquietudes relacionadas con el servicio.

 WhatsApp: +57 (601) 665 9652 <https://wa.me/message/3PVAUYUKCAV6QL1>

- **Correo Electrónico**

A través de nuestro correo electrónico podrá radicar solicitudes, consultar tus consumos, presentar reclamaciones relacionadas con facturación, realizar el envío de comunicaciones formales o recibir asesoría experta. Al registrar tu solicitud, recibirás un número de radicado para realizar el seguimiento.

En NEU ENERGY S.A.S. E.S.P. trabajamos permanentemente para brindar una atención cercana, respetuosa, transparente y orientada a la protección de los derechos de nuestros clientes y usuarios.

Razón social: NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

Cra 50 # 14-285 Guayabal, Antiguo Edificio Argos.

Nit: 901.302.727-0 | Colombia.

www.erco.energy