

GUÍA DE DERECHOS DE LOS CLIENTES Y USUARIOS NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

La presente Guía de Derechos de los Clientes y Usuarios tiene como propósito informar de manera clara, sencilla y oportuna los principales derechos que asisten a quienes reciben el servicio público domiciliario de energía eléctrica prestado por NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

Este documento se expide como herramienta de información y orientación al usuario, con fundamento en la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997, la Resolución CREG 080 de 2019 y demás normas aplicables a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

1. Alcance

Esta guía está dirigida a los clientes y usuarios atendidos por NEU ENERGY S.A.S. E.S.P. y resume, de manera general, sus principales derechos en la relación con la empresa. Su contenido es complementario al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y a la normativa vigente aplicable.

2. Derechos de los clientes y usuarios

Los clientes y usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica tienen, entre otros, los siguientes derechos:

2.1. Derecho a recibir información clara y oportuna

Recibir información cierta, suficiente, clara, comprensible y oportuna sobre:

- el servicio prestado;
- las condiciones comerciales aplicables;
- los precios y cargos cobrados;
- la facturación;
- los canales de atención;
- los mecanismos de protección de sus derechos.

2.2. Derecho a la medición real del consumo

Obtener la medición real de sus consumos mediante instrumentos tecnológicos apropiados, de conformidad con la regulación vigente, y a que el consumo sea el principal elemento del precio que se cobre por el servicio.

2.3. Derecho a recibir facturación clara

Recibir facturas con información suficiente para comprender los conceptos cobrados, verificar el consumo facturado y conocer los valores asociados a la prestación del servicio.

2.4. Derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos

Presentar peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de información relacionadas con la prestación del servicio y recibir respuesta dentro de los términos legales y regulatorios aplicables.

2.5. Derecho a recibir trato digno y respetuoso

Ser atendido con respeto, consideración, equidad y sin discriminación por parte de la empresa y de su personal.

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.erc.energy

2.6. Derecho a conocer el Contrato de Condiciones Uniformes

Conocer el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), acceder a su contenido y ser informado sobre las modificaciones que se realicen conforme a la normativa aplicable.

2.7. Derecho a conocer los canales de atención

Acceder a los canales de atención y relacionamiento dispuestos por la empresa para resolver inquietudes, radicar solicitudes y hacer seguimiento a sus trámites.

2.8. Derecho a la libre elección del prestador

Ejercer, cuando la regulación aplicable lo permita, la libre elección del prestador del servicio, en los términos establecidos por la normatividad vigente.

2.9. Derecho a la protección de sus datos

Recibir tratamiento de sus datos personales conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos personales y a las políticas internas de la empresa.

2.10. Derecho a conocer los mecanismos de protección

Conocer los mecanismos disponibles para la defensa de sus derechos como usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

3. Deberes de los clientes y usuarios

Sin perjuicio de otros deberes previstos en la ley, el contrato y la regulación, los clientes y usuarios deben:

- suministrar información veraz cuando sea requerida para la adecuada prestación del servicio;
- pagar oportunamente los valores facturados;
- hacer uso adecuado de los canales de atención;
- permitir, cuando corresponda y conforme a la normativa aplicable, las verificaciones técnicas requeridas;
- cuidar los equipos e instalaciones que se encuentren bajo su responsabilidad;
- actuar de buena fe en su relación con la empresa.

4. Canales de atención

Los clientes y usuarios podrán ejercer sus derechos a través de los canales de atención dispuestos por **NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.**, tales como:

- página web;
- línea telefónica de atención;
- canal digital / WhatsApp;
- correo electrónico;
- demás medios de atención que la empresa tenga habilitados.

5. Consulta de documentos de interés

La empresa pone a disposición de sus clientes y usuarios, a través de sus canales oficiales, documentos e información de interés como:

- Contrato de Condiciones Uniformes (CCU);
- Carta de Trato Digno al Cliente;

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.erc.energy

- canales y horarios de atención;
- información corporativa y regulatoria aplicable;
- políticas de tratamiento de datos personales;
- demás documentos que resulten pertinentes.

6. Observación final

La presente guía tiene carácter informativo y orientador. En caso de discrepancia entre este documento y la normativa vigente o el Contrato de Condiciones Uniformes, prevalecerá lo dispuesto en la regulación aplicable y en el contrato correspondiente.