

Carta de Trato digno



Haces parte de CHEC y juntos trabajamos cada día para hacer de nuestra región un territorio sostenible.

Trabajamos todos los días para estar disponibles en la **solución de tus necesidades, estamos al alcance de un clic, una llamada o un mensaje**, para garantizarte tus derechos, valoramos tu tiempo, esfuerzo y creemos que hoy es posible acercarnos más, no importan las distancias.

Tienes derecho a conocer tus derechos, aquí te los contamos ...

- 1. Recibir el servicio de forma continua y con calidad**, salvo cuando debamos hacer reparaciones o mantenimientos, o cuando existan eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- 2. Facturar el consumo real** con base en la diferencia entre lecturas de tu medidor.
- 3. Expedir tu factura de manera oportuna** y entregártela en la dirección autorizada.
- 4. Dar trámite a tus PQRS** (peticiones, quejas, reclamos, recursos o sugerencias), **de manera clara y oportuna**, dentro de los 15 días hábiles contados desde su recepción.
- 5. Permitir que te cambies de comercializador** cumpliendo con los requisitos exigidos en la Regulación.

- 6.** Informarte de manera completa, precisa y oportuna, sobre nuestras actividades relacionadas con la prestación del servicio, siempre que no estén catalogadas como de reserva.
- 7.** Entregarte copia del Contrato de Condiciones Uniformes cuando lo requieras.
- 8.** Tener habilitada al menos una oficina de Servicio al Cliente, que garantice 40 horas de atención semanal efectiva al público.
- 9.** Recibir un trato amable, respetuoso, transparente; promoviendo una comunicación clara, confiable y cálida.
- 10.** Disponer de los canales de atención para presentar PQRS y darlos a conocer.

¿Cómo te puedes comunicar con CHEC cuando tengas una inquietud o inconformidad?



Cuando tengas una inquietud o inconformidad sobre temas relacionados con CHEC, podrás comunicarte con nosotros a través de los canales que tenemos habilitados y solicitar el registro de una petición, queja, reclamo o sugerencia, la cual será tramitada en los tiempos que indica la Ley.

Tus requerimientos pueden ser atendidos así:

De manera presencial: En las oficinas de Atención al Cliente, que están ubicadas en los municipios del área de cobertura de CHEC.

De manera telefónica: A través de nuestras líneas telefónicas gratuitas durante las 24 horas del día en los 7 días de la semana: **Línea Nacional 01 8000 912 432 y #415 desde celular CLARO, TIGO o MOVISTAR.** Para reportar un daño o falla del servicio, en la Línea Gratuita 115 desde cualquier celular o fijo.

De manera escrita: Se atienden y recepciona las PQRS a través de las oficinas de Atención al Cliente ubicadas en los municipios del área de cobertura o en el módulo de atención a PQRS del sitio web.

De manera virtual:

A través del sitio web

 **www.chec.com.co,**

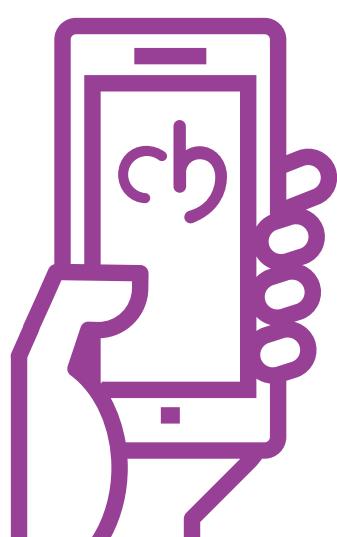
 **Whatsapp (+57 910 393 9646)**

o la APP puedes realizar los siguientes trámites:

- Contactar al asesor virtual (trámites -servicios - daños - PQRS).
- Consultar y pagar tu factura.
- Reportar un daño en el servicio.
- Reportar fraudes.
- Explicación de factura y financiación de consumo de energía.



- Realizar una PQRS (petición - queja - reclamo - recurso - sugerencia).



- **Consultar** las interrupciones del servicio.
- **Consultar** puntos de atención y horarios.
- **Calcular** el consumo de energía.
- **Conocer** sobre programas, proyectos y acontecer de la empresa.

- Conocer las ofertas de empleo.
- Conocer la factura.
- Reportar actuaciones indebidas de funcionarios CHEC en nuestra Línea de Contacto Transparente.
- Conocer las tarifas mensuales de la empresa pública.