

# Carta de trato digno Enel colombia

## Apreciado cliente:

Darte el mejor trato es nuestra prioridad. Te escuchamos activamente buscando resolver tus necesidades con soluciones concretas a través de un lenguaje claro y cercano. Estamos decididos a ser una Compañía que cumple sus promesas y nos esforzamos todos los días por ser mejores y brindarte una experiencia positiva en cada interacción.

También nos hemos comprometido por mejorar el bienestar de nuestros empleados y sus familias, invertir en iniciativas dirigidas a impulsar el progreso de las comunidades, acelerando la transición energética y a fomentar el desarrollo sostenible, económico y social del país, cuidando el medio ambiente.

Conociendo tus derechos y deberes nos ayudas a seguir creciendo todos los días llevando energía a tu hogar con una sonrisa.

## Derechos

- Recibir un trato **respetuoso y amable**.
- Solicitar el servicio **público domiciliario de energía**.
- Conocer el **Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica** y obtén una copia cuando lo requieras.
- Elegir libremente al **proveedor de bienes o trabajos** que requieras para la prestación del servicio de energía.
- Recibir un **servicio de calidad y sin interrupciones** de acuerdo con las normas vigentes.
- Realizar la medición de tu consumo con los **instrumentos adecuados**.
- Aplicar las **tarifas en la factura según las normas** vigentes.
- Recibir las facturas al menos **5 días antes de la fecha de pago**.
- Conocer todos los **puntos disponibles para el pago** de tú factura.
- Recibir un **trato igualitario** por parte de Enel Colombia.
- Recibir toda la **información, orientación y asesoría** que necesites para realizar cualquier trámite ante Enel Colombia.
- Ejercer tu **Derecho de Defensa** en la sede de la Compañía.

## Deberes

- Informar sobre cualquier **cambio en la propiedad del inmueble** donde recibes el servicio de energía.
- Utilizar el servicio de energía eléctrica bajo las características establecidas en el **Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica**.
- Permitir la **revisión de los medidores y su lectura** instalándolos en lugares visibles y de fácil acceso a los funcionarios de Enel Colombia.
- Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos, el **mantenimiento y uso adecuado, para evitar daños** que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
- Cumplir con el **pago oportuno de los servicios de conexión y las facturas** de cobro expedidas por Enel Colombia.
- Solicitar el **duplicado de la factura** cuando ésta no haya sido entregada.
- Permitir la **desconexión del equipo de medida y de la acometida** en caso de que se requiera para la suspensión o el corte del servicio.
- Los demás contenidos en la **Ley 142 de 1994** y en las normas expedidas por las autoridades competentes.










Nuestros clientes son personas, no números  
**y Nuestro compromiso es hacer sentir a nuestros clientes que sus solicitudes son bien recibidas y serán bien atendidas.**

Nuestros asesores cuentan con identificación y no están autorizados a recibir dinero. Si tienes alguna duda pregunta en los centros de servicio o acude a otros canales de atención:



Centro de  
Servicio Virtual

 Enel Colombia  
 @EnelClientesCo  
 APP: Enel Clientes Colombia  
 [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co)

 316 890 60 03  
 Línea de servicio 601 5 115 115  
 Línea nacional 01 8000 912 115  
 Línea de Emergencias al 115

