

TRATAMIENTO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD E INVOLABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES

Nuestra política tiene como propósito la entrega en óptimas condiciones, sin ningún tipo de daño, del objeto postal (facturas), por tal razón, contamos con un procedimiento que permite minimizar los riesgos y garantizar la calidad del servicio:

- Evaluar el estado en que se recibe el objeto postal y las condiciones de la mensajería con el fin de garantizar una entrega optimas en el lugar de destino.
- Si se percibe alguna avería se procede a verificar si únicamente compromete el empaque o embalaje, con el fin de repararlo con plena observancia del principio de inviolabilidad de la correspondencia, establecido en la Ley 1369 de 2009. En caso de que la avería se presente en el contenido, se indicará esta situación al cliente con el fin de subsanar tal situación, sin perjuicio de que pueda iniciar los procesos de reclamación y/o indemnización establecidos en el artículo 32 de la Ley de 1369 de 2009 si es del caso.
- Cada proceso verifica que el paquete postal este en óptimas condiciones, cualquier anomalía es reportado en el punto que se detecta con el fin de tomar los correctivos necesarios y verificación del proceso.
- Las solicitudes de indemnización por avería o daño deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado. En caso de ser procedente la indemnización, se deberá realizar el pago máximo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.

INVOLABILIDAD DE LOS ENVIOS POSTALES Y LA INFORMACIÓN

1. Cualquier información que se conozca con ocasión a la entrega de facturas relacionadas con el servicio de mensajería expresa, gozara de absoluta reserva.
2. Para efectos de lo anterior se cuenta con personal idóneo y con suscripción de políticas de tratamiento de datos personales y confidencialidad.

Carrera 56 Nº 72 a – 94 Ciudadela del Valle

Teléfono: (54) 4485828

www.enecon.net.co

Itagüí - Antioquia



3. Solo el cliente y la empresa tiene conocimiento de los envíos.

4. Los usuarios que hayan presentado PQR o solicitudes, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, acerca del estado de su trámite, para tal efecto, Enecon S.A.S. dispone de los mecanismos necesarios que permiten dicha consulta, haciendo uso de la página web y de la línea de atención al usuario. En todo caso, las decisiones o respuesta de las PQR'S, se fundamentaran en los siguientes conceptos:

- Razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión.
- Solicitud de ampliación de la información. (si aplica)
- Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR en cualquier momento, a través de los siguientes canales:
 - <https://www.enecon.net.co/web/inicio/servicios/empleados/pqrsf/>
 - 448.58.28.

