

Cartago, 11 de marzo de 2026

Señor(a)
EDGAR CORDOBA NIETO
 CRA 12 19 A 12
MATRICULA N°1815359

REFERENCIA: Respuesta a Proceso **N.º 9811121**

Por medio de la presente se da respuesta a la queja presentada el día 19 de febrero de 2026, radicada bajo el proceso **N. 9811121** en matrícula **N. 1815359** del predio ubicado en **CRA 12 19 A 12 - LOS LAURELES** en el cual se manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9811121	Radicado:	
F. Solicitud:	19-02-2026 11:55:00	Funcionario:	EEP/JGOMEZE
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
Cédula:	16230228	Solicitante:	CORDOBA NIETO EDGAR
Teléfono:	3168307004	Dir. Notificación:	CRA 12 19 A 12
Nro. Factura:		Municipio:	Cartago
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta queja por el procedimiento de la normalización del mes de octubre 2023, indica que la vivienda antes de dicha normalización se encontraba a 220 con medidor a 220 y cuando le realizaron la normalización la instalación quedó a 110, usuario solicita que se verifique dicha normalización porque necesita el servicio a 220.		
		Fecha Vencimiento:	11/03/2026
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Valle
		F. Solución:	

Vigilado
Supervenciones

Con el fin de dar respuesta oportuna a la queja que presenta el usuario La Empresa de Energía De Pereira procedió a realizar el respectivo análisis de la información que reposa en nuestro Sistema de Administración Comercial, donde se evidenció lo siguiente:

Para el día 23 de febrero de 2026, con el fin de dar respuesta a su solicitud, se realizó visita bajo acta **1852944747**, donde se registró lo siguiente:

"Se visita predio por PQR en la MT 1815359 ubicado en la CRA 12 19A 12 LOS LAURELES, al momento de la visita nos atiende el propietario del predio, el que nos explica que antes tenía una medida a 220V y se la dejaron a 120V lo cual solicitud que se vuelva a dejar su medida como estaba, se le indica el procedimiento que se va a realizar en su predio. Continuamos con la actividad y se encuentra acometida 2*6+6 AL aérea empotrada no sale ya que existe una imposibilidad técnica para verificarla por lo tanto se verifican voltaje entre neutros dando 0.0 V y la acometida no marca amperaje, se verifica conexión en la caja polifásica instalada en la fachada y la acometida se encuentra con una medida bifásica y las salidas de las cargas solo se encuentra con una fase saliendo de la bornera del breaker de 2*63Amp y al observar en la parte trasera de la caja se evidencia que empalmaron la misma fase con los dos cables que entran a la casa (cargas de la casa) por lo tanto se procederá a realizar la respectiva corrección ya que por esta razón la medida se encuentra a 120V se retira este empalme y se procede a empalmar cada fase de las cargas como debe ser, se sacan dos cables #8 en cobre del breaker para las cargas. Se encuentra un medidor marca Meter de serie 2022016142 clase 1 tipo A3 del año 2022 con una lectura 5158.84 kwh se toma voltaje de 117V amperaje de 0.90 Amp

por F1 y por F2 117V amperaje de 0.00 Amp entre ambas de fases un voltaje 205V se deja un voltaje de 114V amperaje de 0.27 Amp por F1 y por F2 voltaje de 117V amperaje de 0.79 Amp un voltaje final de 230V, se realizan pruebas con equipo emsitech de serie 24023113 y dan conformes dentro de los parámetros de calibración permitidos por EEP estas pruebas se realizan con cargas fantasmas, el medidor se encuentra en buen estado. Se instala base para el breaker ya que este se encontró flotante por cuadrilla anterior Trafo 0549 Nodo 040037 Señor usuario su medida queda conectada nuevamente a 220V al igual que las cargas, el cobro de la mano de obra no será cargado al usuario, pero si los materiales utilizados."



Al llegar al predio se encuentra medidor bifásico 2022016142 clase 1 del año 2022 instalado en caja de policarbonato, con pin de corte, con acometida concéntrica 2x6+6 y a una altura de 1.80 metros. Se verifican conexiones en caja, evidenciando que cuenta con acometida bifásica. Sin embargo, en las salidas hacia las cargas solo se encuentra una fase saliendo de la bornera y al observar la parte trasera de la caja, se evidencia que empalmaron la misma fase con los dos cables que ingresan a la vivienda (Cargas de la casa). Se procede a realizar la respectiva corrección, ya que por esta razón la medida se encuentra registrando 120 V.

Se retira empalme y se procede a realizar la conexión correcta, empalmando cada fase de las cargas como corresponde. Se sacan dos conductores #8 en cobre desde el breaker para alimentar las cargas. Adicionalmente, se instala una base para el pin de corte, ya que este se encontraba flotante. Se le realizan pruebas al medidor dando conforme dentro de los parámetros de calibración normales. Se desmonta medidor para descartar manipulaciones o perforaciones, estando conforme. Se verifican conexiones y acometida, descartando puentes o malas conexiones. Se toma censo de carga dictado por el usuario. Se sella medidor y se deja predio con servicio conectado nuevamente a 220V, al igual que las cargas.

La visita es atendida por el usuario Edgar Córdoba Nieto, a quien se le explica la actividad realizada y los costos derivados de ella, el cual firma el acta a satisfacción en calidad de propietario.

Propietario / Cliente / Usuario		Funcionario / Contratista		
NOMBRE:	Edgar Cordoba nieto	NOMBRE:	QUINTERO CARVAJAL HECTOR FABIAN	
FIRMA:		FIRMA:		
C.C. No:	16230228	C.C. No:	94516556	Cod. 571

Vigilado
Superservicios

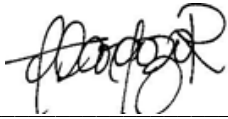
Se informa que el cobro de la mano de obra no será cargado al usuario, pero si los materiales utilizados.

Se aclara que los valores facturados se dan de acuerdo con los conexos publicados por la EEP para Cartago en 2026 detallados a continuación:

Materiales / Actividad	Cantidad	V. Nitario	V. Total
Alambre cobre aislado no 8 awg	3	\$9.874	\$29.622
Sellos de Seguridad Roto-Seal	2	\$1.839	\$3.678
Chazo Plástico con Tornillo	4	\$137	\$548
		Total	\$33.848

Esperamos que, con lo antes comunicado, se haya dado claridad a sus requerimientos, cualquier inquietud adicional será recibida en nuestros canales dispuestos para la atención al usuario, los cuales son correo electrónico contactenoscartago@eep.com.co o nuestras líneas telefónicas 115 opción 2 o al WhatsApp solo para mensajes 3228655668.

Atentamente,



Tatiana Cardozo Ramírez
Supervisora Contrato Operación Cartago
Elaboró: SCONGOTEH.