

Cartago, 22 de mayo de 2025

Señor (a)

**WILFREDO CARDONA**

Matricula: 1803303

CRA 4 24 128

Cartago:

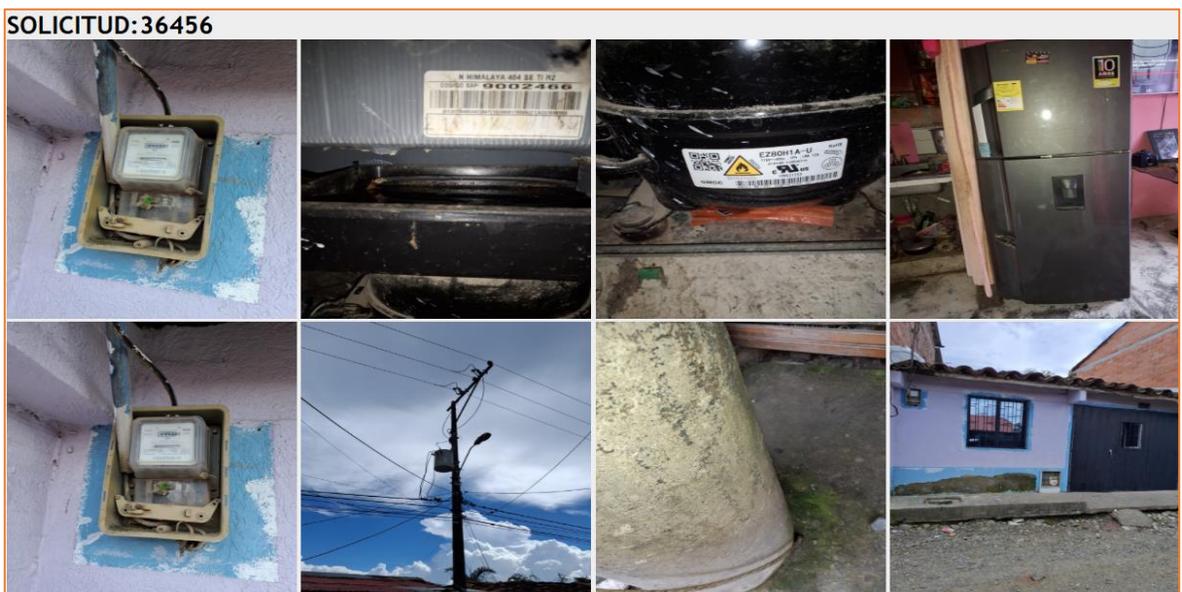
**Referencia: Respuesta Proceso N.º 9242039**

Considerando que el señor **WILFREDO CARDONA** presentó queja por daño de bienes bajo el radicado **9242039** donde manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9242039	Radicado:	
F. Solicitud:	07-05-2025 08:05:00	Funcionario:	EEP/JGOMEZE
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0301 - QUEJA POR DAÑO DE BIENES
Cédula:	10011289	Solicitante:	CARDONA WILFREDO
Teléfono:	3137006694	Dir. Notificación:	CRA 4 24 128
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario dice que el 5/5/2025 a las 7:30 PM hubo un apagón y la nevera dejó de funcionar. Aporta la factura de la nevera donde fue comprada y solicita que la empresa le responda por el daño de esta.		
		Fecha Vencimiento:	27/05/2025
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Dando respuesta a su solicitud, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. desea informarle que, tras la visita realizada el 20 de mayo de 2025 con la orden de trabajo **36456** en la **CRA 4 24 128**, se constató que los voltajes en el medidor del predio se encuentran dentro de los rangos normales. Sin embargo, se observó la presencia de empalmes en las salidas del medidor y la ausencia de un sistema de puesta a tierra. Asimismo, se constató que el predio no cuenta con una caja de protección.

Se adjunta registro fotográfico de la visita realizada:



Cabe resaltar que, el usuario debe disponer, a efectos de evitar daños con ocasión de cortes en el servicio, con esquemas de protecciones compatibles con las características de su carga que garanticen la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema. Mencionado lo anterior se entiende que el usuario se hace también responsable de evitar daños en sus bienes eléctricos por lo anterior, se endilga la responsabilidad de acuerdo con lo establecido en el **RETIE** en su **artículo 27.5 MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE INSTALACIONES PARA USO FINAL:**

- a. *El propietario o poseedor de cualquier instalación eléctrica de uso final, independiente de la fecha de construcción, debe mantenerla y conservarla en buen estado, de tal forma que no presente alto riesgo o peligro inminente para la salud o la vida de las personas, el medio ambiente o la misma instalación y su entorno. En consecuencia, él será responsable de los efectos resultantes de una falta de mantenimiento o una inadecuada operación de dicha instalación.*
- b. *En el evento que una instalación eléctrica para el uso final de la electricidad, presente alto riesgo para la salud o la vida de las personas, el propietario o tenedor de la instalación debe corregir la deficiencia en el menor tiempo posible y si es necesario comunicar al Operador de Red tal situación."*

Por lo anterior, **no es posible dar viabilidad a su solicitud**, ya que es indispensable que los predios cumplan con ciertos requisitos técnicos, entre ellos, la instalación del sistema de puesta a tierra. Agradecemos su comprensión y le recordamos que, para evitar inconvenientes futuros, es fundamental que los predios cuenten con instalaciones eléctricas adecuadas y seguras. Si tiene alguna inquietud o requiere asistencia adicional, no dude en comunicarse con nosotros.

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, en nuestras líneas de atención al usuario 3151515, chat en línea en la página web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co), correo electrónico [contactenoscartago@eep.com.co](mailto:contactenoscartago@eep.com.co), línea de WhatsApp exclusiva para mensajes 3228655668.

Atentamente,



---

**Tatiana Cardozo Ramírez**  
**Supervisora Contrato Operación Cartago**  
**EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP**  
Elaboró: SCONGOTEH