

**Pereira, 30 de marzo de 2026**

Señor(a)

**ALBERTO VALENCIA LOPEZ**

MNZ B CS 25 P 2 - NORMANDIA

**REFERENCIA:** Respuesta a Proceso **N.º 9856740**

Por medio de la presente se da respuesta a la queja presentada el día 9 de marzo de 2026, radicada bajo el proceso **N.º 9856740** en el cual se manifiesta lo siguiente:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
<b>Número:</b>	<b>9856740</b>	<b>Radicado:</b>	
<b>F. Solicitud:</b>	09-03-2026 08:05:00	<b>Funcionario:</b>	EEP\JLOPEZR
<b>Tipo:</b>	03 - QUEJAS	<b>Proceso:</b>	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
<b>Cédula:</b>	10080951	<b>Solicitante:</b>	VALENCIA LOPEZ ALBERTO
<b>Teléfono:</b>	3147889588	<b>Dir. Notificación:</b>	MNZ B CS 25 P 2 - NORMANDIA
<b>Nro. Factura:</b>		<b>Municipio:</b>	Pereira
<b>Medio:</b>	Verbal	<b>Servicio:</b>	Energía Eléctrica
<b>Objeto de Petición:</b>	Usuario presenta queja contra revisión mediante acta 0177191 "No estoy de acuerdo con lo que hicieron porque fueron y revisaron y se llevaron el medidor que había, debieron haber avisado o mandado algún acta antes de porque no se justifica que se lleven el medidor sin permiso del dueño o el encargado sin siquiera estar uno presente para autorizar o no y aparte el medidor que se llevaron es nuevo y no tiene ni 2 años y entonces se lo llevan sin avisar o estar alguien presente, no se justifica", autoriza notificación a la dirección: MNZ B CS 25 P 2 - NORMANDIA, PEREIRA. Usuario solicita por favor que lo llamen antes de cualquier visita o agendamiento al 3147889588, 3147973755.		
		<b>Fecha Vencimiento:</b>	30/03/2026
		<b>Estado:</b>	Trámite
		<b>Clase Sol:</b>	
		<b>Depto:</b>	Risaralda
		<b>F. Solución:</b>	

Atendiendo la solicitud del usuario la Empresa De Energía de Perera informa lo contenido en los numerales 4 y 5 de la **Cláusula Décima Quinta – Derechos del Suscriptor y/o Usuario:**

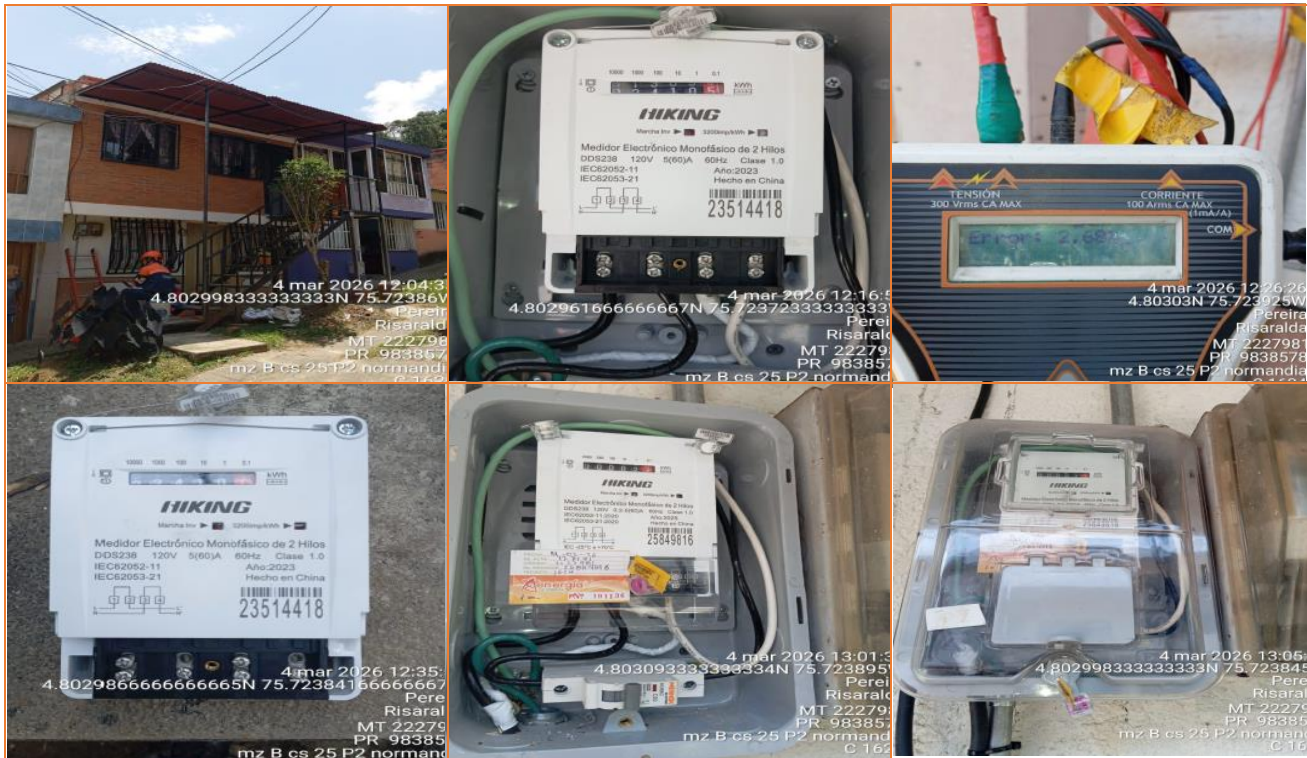
**4.** Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación del servicio de energía, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta, o reservada.

**5. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos respetuosos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y relacionado con el presente contrato.**

Con el fin de dar respuesta oportuna a la queja que presenta la usuaria, se realiza análisis en nuestro Sistema de Administración Comercial, donde se evidenció que se realizó visita el día 4 de marzo de 2026, mediante acta N° **177191**, donde se tiene la siguiente observación:

**"Se visita matrícula número 2127981 Amarrada al trafo número 2938 Dirección mz b casa 25 piso 2 normandia, Bajo proceso número 9838578 Por crítica de lectura posible medidor mal estado, se encuentra en terreno medidor monofásico Marca hiking Serie 23514418 Con lectura SAC 2048 Con ciclométrico caído Sellos calibración en buen estado, sellos tapa bornera y tapa celda en buen Estado, borneras buen estado, acometida en buen Estado calibre 1x8+8 conexiones sin derivaciones, Se realizan pruebas a medidor dando conforme, prueba integración no conforme Se retira medidor para envío a laboratorio y**

**en calidad de préstamo y propiedad de la eep se instala medidor monofásico marca hiking serie 25849816 Con una lectura de 2.4 Con sellos de calibración en buen estado, se realizan pruebas a medidor instalado con equipo patrón numero 3948 ando conforme dentro de los parámetros de calibración establecidos, se realiza prueba integración dando conforme , se toman voltajes 124.3v y corrientes 0.0A Con pinza voltiamperimetrica número 006, predio solo al momento de la visita censo según contrato de condiciones uniformes para estrato 2, se sella en bornera y tapa celda dejando servicio normal, se toma registro fotográfico como evidencia 65 fotos y 1 video se notifica al usuario que tiene un período de facturación para hacer adecuaciones a medidor por altura no se encuentra entre los parámetros de la norma, puede hacerlo con técnico particular certificado o con la empresa eep.”**



Se informa que, según la visita realizada, se evidenció que el equipo de medida presentaba falla en el ciclo métrico, lo cual afectaba la correcta medición del consumo. Por lo anterior, y conforme a lo establecido en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes el cual expresamente manifiesta en su **Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO** lo siguiente:

**"en virtud de la celebración de este contrato, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga con LA EMPRESA a:**

**6. Permitir, cuando LA EMPRESA lo requiera, el retiro, traslado o cambio total o parcial del sistema de medición, en los siguientes casos: a) para verificar su estado a través de un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC o quien haga sus veces, con el fin de garantizar la correcta medición del consumo. b) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos o equipos de medida más precisos (Art. 144 Ley 142 de 1994)"**

Conforme a la normativa citada anteriormente y los procedimientos técnicos establecidos, se procedió al retiro del medidor para envío a laboratorio y se instaló un equipo en calidad de préstamo, garantizando la continuidad del servicio y una medición adecuada.

Por último, se aclara al usuario que dicha intervención es válida y está respaldada por el Contrato de Condiciones Uniformes, que, en su cláusula décima sexta, **sobre los Derechos de Empresa de Energía S.A. ESP, en el numeral 4, dice:**

**"Realizar las visitas y practicar las pruebas técnicas que se requieran para determinar si existe anomalía o fraude en el sistema de medida o para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contrato de servicios públicos."** Entendiendo así, que la empresa está facultada para realizar revisiones técnicas siempre que lo requiera.

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 [contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co) o nuestras líneas telefónicas 115 opción 2 o al WhatsApp solo para mensajes 322-865-5668.

Atentamente,



**LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ**  
**Líder Proceso ATC (E)**  
Preparó: SCONGOTEH