

Pereira, 12 de marzo de 2026

Señor

**EDUARDO MARCANO**

[MARCANOE03@OUTLOOK.COM](mailto:MARCANOE03@OUTLOOK.COM)

3026584693

**Matrícula: N° 2126328**

**REFERENCIA:** Respuesta queja por comportamiento de funcionarios **N° 9846691**

Por medio de la presente procedemos a responder su queja instaurada el día 03 de marzo de 2026 y radicada ante la Compañía bajo el proceso **N° 9846691** respecto del predio ubicado en MNZ 42 CS 4 P 2 - SAMARIA II; servicio **Residencial**, en la cual manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
<b>Número:</b>	<b>9846691</b>	<b>Radicado:</b>	
<b>F. Solicitud:</b>	03-03-2026 13:42:00	<b>Funcionario:</b>	EEPISTANGARIFEB
<b>Tipo:</b>	03 - QUEJAS	<b>Proceso:</b>	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
<b>Cédula:</b>	6431630	<b>Solicitante:</b>	MARCANO EDUARDO
<b>Teléfono:</b>	3026584693	<b>Dir. Notificación:</b>	MARCANOE03@OUTLOOK.COM
<b>Nro. Factura:</b>		<b>Municipio:</b>	Pereira
<b>Medio:</b>	Telefónico	<b>Servicio:</b>	Energía Eléctrica
<b>Objeto de Petición:</b>	Usaria se comunica para radicar una queja por procedimiento efectuado, manifestando que, desde la suspensión efectuada el 30 de enero de 2026, ha venido presentando fallas en los tacos del medidor, situación que no se había presentado anteriormente. Indica que estos se disparan de manera constante, por lo que se vio obligada a maniobrar colocando un pedazo de cartón en la parte inferior del taco para sostenerlo y evitar que se dispare, ya que esto los deja sin energía. Solicita que la empresa realice una revisión técnica y, de ser necesario, efectúe el cambio del taco sin generar cobro alguno, dado que el servicio funcionaba correctamente antes de la suspensión. Acepta ser notificado al correo Eduardo Marcano marcanoe03@outlook.com - 3026584693		
		<b>Fecha Vencimiento:</b>	24/03/2026
		<b>Estado:</b>	Trámite
		<b>Clase Sol:</b>	
		<b>Depto:</b>	Risaralda
		<b>F. Solución:</b>	

Vigilado SuperServicios

Atendiendo la solicitud de la usuaria 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.

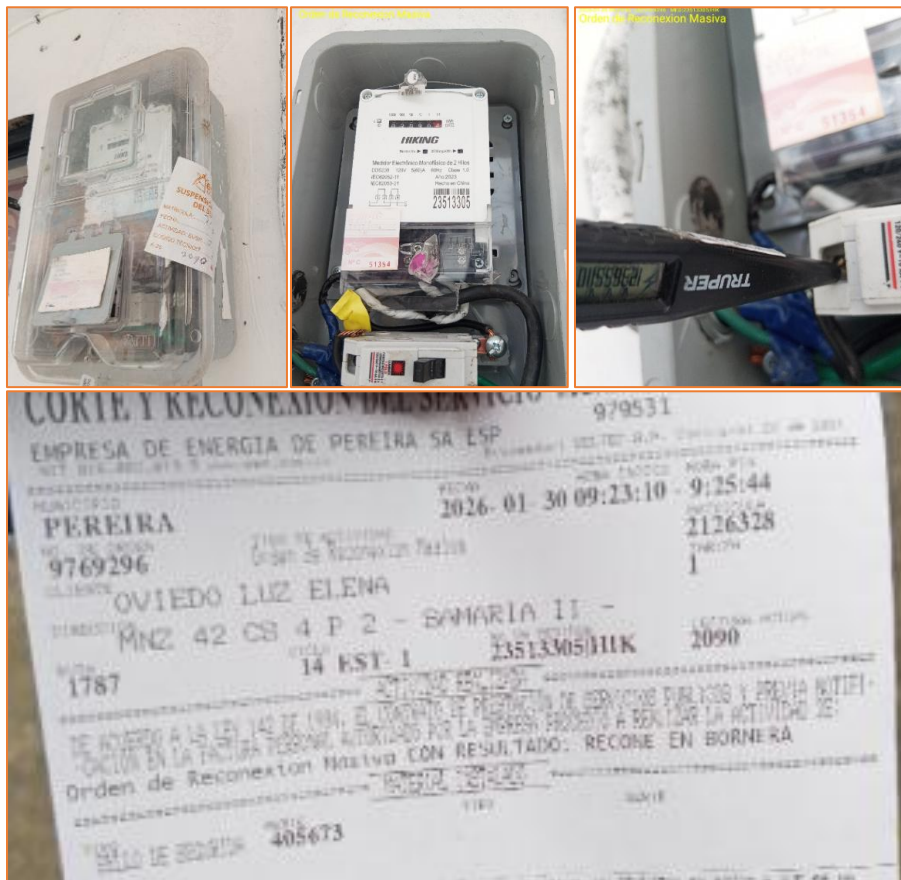
### CONSIDERACIONES

De acuerdo con lo manifestado por el usuario en la presente solicitud es preciso indicar que los procedimientos de suspensión y reconexión del servicio es realizada por la Empresa DELTEC S.A. quienes en la bitácora de acciones realizadas respecto de la ejecución de la reconexión en la propiedad consignaron lo siguiente:

Se generó orden de reconexión del servicio, labor ejecutada el día 30/01/2026, lo cual fue registrado de la siguiente manera:

"Se visita predio residencial familiar, nadie atiende, se procede a realizar la reconexión de energía eléctrica, se mide tensión en pin de corte, predio ocupado, requiere servicio, lectura

encontrada 2090, sello encontrado 405670, sello instalado 405673, se deja servicio de energía eléctrica ok, lectura 2090 sellosi17665405673”.

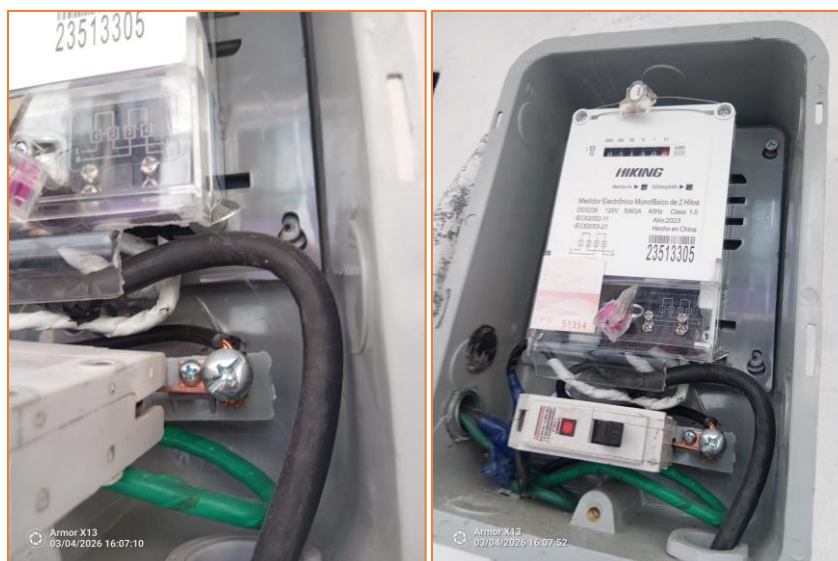


Enseñado lo anterior se tiene que, en atención a la presente queja, se ejecutó verificación de lo acontecido, solicitando explicación al proveedor del servicio de suspensiones y reconexiones quienes realizaron visita a la propiedad el día 04/03/2026 e indicaron que, las conexiones estaban correctas; la suspensión y la reconexión se realizaron retirando la fase del pin de corte, además, se encontró cartón presionándolo, razón por la cual se procedió a retirar, evidenciando que el pin de corte estaba flojo en la base, se realizó el debido ajuste, dejando el suministro eléctrico funcionando correctamente.

- **Suspensión:**



- **Verificación:**



Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos, como telefonía fija (Línea 115), telefonía móvil (3151515), correo electrónico ([contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)), redes sociales (Facebook, Instagram y X), página web ([www.eep.com.co](http://www.eep.com.co)) y la sala de atención al usuario (Edif. Torre Central CRA 10 17 - 35 Piso 2), nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira.

**Atentamente,**

*Luiz Enith Ramirez*  
**LUZ ENITH RAMÍREZ**

**LÍDER ATC (E)**

Preparó: Fcanala