

Pereira, 26 de marzo de 2025

Señora

SANDRA MILENA MOSQUERA VIVERO

URB NUEVO PLAN - MANZANA 2 CASA 6-A - NUEVO PLAN VILLA SANTANA

Matrícula: **2019237**

REFERENCIA: Respuesta Queja por Procedimiento Efectuado N°**9112450**

Dando respuesta a la queja por procedimiento presentada por la señora **SANDRA MILENA MOSQUERA VIVERO**, el día 06 de marzo de 2025, bajo radicado N°9112450, en donde manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9112450	Radicado:	
F. Solicitud:	06-03-2025 08:46:00	Funcionario:	EEMP\MRODASB
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
Cédula:	42160792	Solicitante:	MOSQUERA VIVERO SANDRA MILENA
Teléfono:	3105913870	Dir. Notificación:	URB NUEVO PLAN - MANZANA 2 CASA 6-A - NUEVO PLAN VILLA SANTANA
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuaría indica que desde cambiaron el medidor en noviembre mediante acta 0140769, la energía titula constantemente, y ella ve unas líneas quemadas que entran al medidor, no tiene correo para notificación		
		Fecha Vencimiento:	27/03/2025
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F. Solución:	

Conforme lo expuesto por el usuario, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P se permite informar que, una vez recibida la queja por procedimiento se procedió a realizar verificación en terreno el día 20 de marzo de 2025 mediante acta No C-2487326327-R donde se tienen las siguientes observaciones:

"Se atiende PQ a solicitud del usuario ,Donde usuario Solicita revisión integral del equipo de medida ya que las luces internas le parpadean al encenderlas en la matrícula número 2019237 bajo proceso número 9112450 al momento de la visita se evidencia medidor monofásico número 24670030 lectura de 588.9 Se le realizan pruebas al equipo y medida con equipo patrón número 24023108 estando entre los parámetros de calibración conformes se revisa bornera sin empalmes ni añadiduras y acometida limpia sin irregularidad se verifican sistemas información usando protocolo y calibración del medidor vigente, Se evidencia que el breaker de 1x50 de sobreponer cuenta con punto caliente se procede a instalar nuevo breaker de 1x50 de sobreponer Se registra voltaje y Corriente Con pinza va PZ 012. se le comunica al usuario que debe de realizar revisión de instalaciones internas residenciales ya que el amperaje es muy alto de 4 AMP, persona quien atiende la visita Sandra Mosquera en calidad de propietaria a quien se le explica el. procedimiento por realizar y firma acta a conformidad perdona quien atiende la visita desconoce censo, censo según contrato de condiciones. uniformes estrato 1 1300 w se sella y se deja acta en terreno sellos principales conformes y sticker conforme predio queda con voltaje disponible de 123 y corriente disponible de 3.2 se sella en bornera con sello violeta número 922009 y en la caja con él. 922010 y se instala. sticker de revisión. número 83935. predio queda con servicio de energía ok".

OBSERVACIONES

Se atiende PQ a solicitud del usuario , Donde usuario Solicita revisión integral del equipo de medida ya que las luces internas le parpadean al ensenderlas en la matrícula número 20 19 2 37 bajo proceso número 91 12 4 50 al momento de la visita se evidencia medidor monofásico número 24670030 lectura de 5 88.9 Se le realizan pruebas al equipo y medida con equivoco patrón número 2402 3108 estando entre los parámetros de calibración conformes se revisa bornera sin empalmes ni añadiduras y acometida limpia sin ni irregularidad se verifican sistemas información usando protocolo y calibración del medidor vigente. Se evidencia que el breaker de 1x50 de sobreponer cuenta con punto caliente se procede a instalar nuevo breaker de 1x50 de sobreponer Se registra voltaje y Corriente Con pinza va pz 012.

se le comunica al usuario que debe de realizar revisión de instalaciones internas residenciales ya que el amperaje es muy alto de 4 amp , persona quien atiende la visita Sandra mosquera en calidad de propietaria a quien se le explica el. procedimiento a realizar y firma acta a conformidad perdona quien atiende la visita desconoce censo , censo según contrato de condiciones. uniformes estrato 1 1300 w se sella y se deja acta en terreno sellos principales conformes y sticke conforme predio queda con voltaje disponible de de 123 y corriente disponible de 3.2 se sella en bornera con sello violeta número 922009 y en caja con el. 922010 y se instala. sticker de revisión. número 83935 . predio queda con servicio de energía ok .

ACUERDO DE PAGO: El suscrito propietario suscriptor y/o usuario del servicio de energía prestado al inmueble cuyos datos se indican al inicio de la presente acta de normalización y de acuerdo a los trabajos ejecutados me obligo de manera autónoma e incondicional a: 1) Pagar a la EPP S.A. E.S.P. el valor de la adecuación a las instalaciones eléctricas, el cual autorizo se ha cobrado en 0 cuotas iguales en la factura que se genera por concepto de la prestación del servicio de energía eléctrica para esta matrícula, financiado con un interés del 0 % mensual. 2) En caso de mora en el pago, acepto sean cobrados intereses moratorios a la máxima Tasa legal permitida así como perder el beneficio de la financiación y que se haga exigible el pago total de la obligación.

De igual forma manifiesto que he sido informado de los derechos que me asisten como titular del dato especialmente al derecho de conocer actualizar rectificar y suprimir mi información personal así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. Estos derechos los puedo ejercer a través de los medios habilitados por Energía de Pereira para la atención Al público que corresponden a los siguientes: en Pereira nuestra oficina de atención personal ubicada en la Cra. 10 No. 17 - 35 Edificio Torre Central piso 2, correo electrónico contactanos@epp.com.co y en la ciudad de Cartago nuestra oficina atención personal ubicada en la Cra. 4 No. 15 - 104 local 4, correo Electrónico contactanoscartago@epp.com.co

Propietario / Cliente / Usuario		Funcionario / Contratista		Interventoria	
NOMBRE:	Sandra mosquera	NOMBRE:	HERNANDEZ AGUIRRE WILMER ESNEIDER	NOMBRE:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	
C.C. No:		C.C. No:	1036259003	Cod.	1620
		C.C. Auc:	1088035410	Cod. Auc	1633



Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que, durante la revisión que realizan pruebas al equipo de medida, donde se evidencia que esta entre los parámetros de calibración conformes, se revisa bornera sin empalmes, ni añadiduras y acometida limpia, sin ninguna irregularidad. Se verifican sistemas información usando protocolo y calibración del medidor vigente es preciso aclarar que, se evidencia el breaker de 1x50 de sobreponer cuenta con punto caliente se procede a instalar nuevo breaker de 1x50 de sobreponer este será cobrado en la factura. Por último, se registra voltaje y Corriente Con pinza va PZ 012.

La anterior revisión se realizó conforme a la Resolución 108 expedida por La Comisión De Regulación De Energía Y Gas (CREG), en concordancia con el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes.

Resolución que en su Artículo 26º relaciona el Control sobre el funcionamiento de los medidores así:

Artículo 26º. Control sobre el funcionamiento de los medidores.

- a) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.
- b) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 1.520 de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De acuerdo con lo anterior, se informa al usuario que, en el momento de la nueva visita, se encontró pin de corte no conforme, por lo cual se procedió con el cambio de este; es de resaltar que el medidor se encontró funcionando correctamente.

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos, tales como la página web www.eep.com.co, la línea de atención al cliente 115 opción 2, línea telefónica (606) 3151515, nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira y el número de WhatsApp 3228655668.

Atentamente,



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ
Líder Proceso ATC (E)

Preparó: KGODOYA.