

Pereira, 22 de enero de 2026

Señora

BLANCA NIDIA SALAZAR BENJUMEA

CRA 10 5 28 – BERLÍN

3148075418

MATRÍCULA: N° 56895

REFERENCIA: Respuesta proceso **N° 9735388**

Considerando que la señora **BLANCA NIDIA SALAZAR BENJUMEA** presentó derecho de petición bajo el radicado **N° 9735388** donde solicita:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9735388	Radicado:	
F. Solicitud:	15-01-2026 12:14:00	Funcionario:	EEPJLOPEZR
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0301 - QUEJA POR DAÑO DE BIENES
Cédula:	42057025	Solicitante:	SALAZAR BENJUMEA BLANCA NIDIA
Teléfono:	3148075418	Dir. Notificación:	CRA 10 5 28 - BERLIN
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Escrito	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuaría presenta escrito, presentando queja por daño de electrodoméstico, dice que fue a causa de suspensión de energía. "Ayer 14 de enero 2026 a las 8:55 am, se fue la luz como yo estaba lavando se apagó la lavadora y no volvió a prender, a raíz de esto llamé a un técnico para que me la revisara y él me preguntó si la lavadora estaba conectada, estaba lavando, si hubo un rayo o se fue la luz. el técnico respondió con razón esta quemada" lavadora marca MABE de 22kg. autoriza notificación a dirección : CRA 10 5 28 - BERLIN		
		Fecha Vencimiento:	04/02/2026
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. se permite notificar que, tras la verificación de la información en nuestro Sistema de Administración Comercial (SAC) y la consulta a la línea de atención al cliente 115, se estableció que **el día 14 de enero de 2026 se presentó una interrupción del servicio de energía eléctrica ocasionada por el impacto de un ave (gallinazo) sobre la red de media tensión a 33 kV del sector, ocasionando intermitencia en el servicio de energía al usuario.**

Con respecto a la pérdida sufrida, se informa que la solicitud no es procedente dado que, este tipo de eventos son a causa de factores externos y de fuerza mayor, no atribuibles a fallas en la prestación del servicio por parte de la Empresa.

Es importante destacar que, el evento fue atendido posterior al accionamiento de las protecciones del sistema, en el menor tiempo posible y de acuerdo con los protocolos de seguridad para con el personal técnico de la Empresa de Energía de Pereira.

Adicionalmente, cabe aclarar que puntualmente no sufrió daño el transformador de placa 0195 que suministra el servicio al usuario con matrícula 56895.

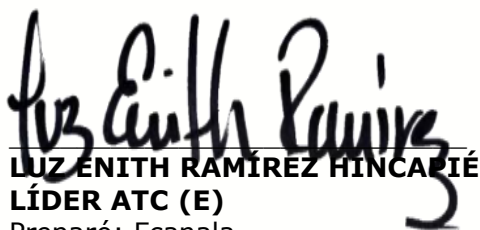
Además, para poder generar un daño en las inmediaciones del transformador, se vería afectado tanto el transformador como la red secundaria que alimenta a los demás usuarios conectados en el sector.

Es importante señalar que, este tipo de incidentes puede estar relacionado con la presencia frecuente de aves carroñeras en la zona, las cuales son atraídas por residuos sólidos y basura dispuesta de manera inadecuada cerca de postes, transformadores u otros elementos de la red eléctrica. Cuando estas aves se concentran en las inmediaciones de la infraestructura eléctrica, existe un riesgo considerable de que entren en contacto con las redes de media tensión, como ocurrió en este caso, generando fallas, interrupciones del servicio y en algunos casos, afectaciones a los equipos eléctricos de los usuarios.

Lamentamos las molestias presentadas y ofrecemos nuestras más sinceras disculpas al usuario, de igual manera agradecemos y afirmamos la importancia de sus sugerencias y aportes, estos nos ayudan a brindar cada vez un excelente servicio.

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), redes sociales (Facebook, Instagram y X), página web (www.eep.com.co) y la sala de atención al usuario (Edif. Torre Central CRA 10 17 - 35 Piso 2) con horarios de atención en jornada continua (Lunes a Jueves: 8:00 am a 4:30 pm, Viernes: 8:00 am a 4:00 pm), nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira.

Atentamente,



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ
LÍDER ATC (E)
Preparó: Fcanala