

Pereira, 29 de agosto de 2024

Señora

MABEL ARICAPA

MNZ 34 CASA 16 TOKIO 3 VILLA SANTANA COMUNA VILLA SANTANA PEREIRA
3135334945

Matrícula: 0

Referencia: Respuesta procesos **N° 8727469**

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P se permite a dar respuesta al derecho de petición presentado el día 13 de agosto de 2024, mediante proceso radicado con **N° 8727469**, por medio del cual el solicitante manifestó:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número: 8727469	Radicado:		
F. Solicitud: 13-08-2024 16:34:00	Funcionario: EEPILGONZALEZ	Fecha Vencimiento: 03/09/2024	
Tipo: 03 - QUEJAS	Proceso: 0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO	Estado: Tramite	
Cédula: 46643267	Solicitante: ARICAPA MABEL	Clase Sol:	
Teléfono: 3135334945	Dir. Notificación: MNZ 34 CASA 16 TOKIO 3 VILLA SANTANA COMUNA VILLASANTANA PEREIRA		
Nro. Factura:	Municipio: PEREIRA	Depto: RISARALDA	
Medio: Escrito	Servicio: Energia Electrica	F.Solución:	
Objeto de Petición:	Buzón de sugerencias "Le solicito que el adulto mayor sea atendido como prioridad ya que la niña de la casilla 4 del punto de pago no quiso atender a una adulta mayor y se paso a otra persona por encima dejándola en espera" solicitud Pereira		

Vigilado Supervencidos

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.*

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto y de acuerdo con lo manifestado en la presente solicitud, la Empresa de Energía de Pereira informa que, se estableció comunicación con la usuaria e informó que no recuerda el día y la hora del pago especifica, y así proceder con la revisión de las cámaras y poder emitir una respuesta más asertiva en cuanto al proceso efectuado, sin embargo, agradecemos su opinión y de acuerdo a esto, se realizará una retroalimentación a todos los funcionarios del punto de pago sobre la importancia de darle prelación a los usuario que merecen atención preferencia.

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 RAMIREZ
LÍDER ATC (E)

Preparó: Fcanala