

Cartago, 20 de noviembre de 2024

Señor (a)
AURELIO OSSA.
LUISAURELIO180757@GMAIL.COM
 Cartago:

Referencia: Respuesta Proceso N.º 8870764.

Cordial saludo,

Considerando que el señor **AURELIO OSSA** presento queja por interrupción del servicio, bajo el radicado **8870764**, donde solicita:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	8870764	Radicado:	
F. Solicitud:	18-11-2024 14:56:00	Funcionario:	EEP/VILLAMILM
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0302 - QUEJAS DEL SERVICIO
Cédula:	4578964	Solicitante:	OSSA AURELIO
Teléfono:	3177781269	Dir. Notificación:	LUISAURELIO180757@GMAIL.COM
Nro. Factura:		Municipio:	Cartago
Medio:	Telefónico	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario se comunica presentando queja por las constantes interrupciones del servicio en su sector, desde antes de las 2:00 PM inicio la falla y cada 5 minutos se va y regresa la energía y ni porque hubiera tempestad, estamos con buen sol y esto continua, teme que sus electrodomésticos se dañen y luego la empresa no les responda, desde el área técnica no le dieron ninguna respuesta le atendieron de mala gana el ha desconectado los electrodomésticos, sin embargo deja el aviso en un daño a futuro, por favor revisa hacer las correcciones necesarias, autoriza ser notificado al correo luisaurelio180757@gmail.com aporta línea 3177781269		
		Fecha Vencimiento:	06/12/2024
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Valle
		F.Solución:	

Dando respuesta a su solicitud, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. se permite informarle que, una vez recibida su solicitud, se procedió de manera diligente a revisar en nuestro sistema SCADA (Supervisión, Control y Adquisición de Datos) encontrando que, **hubo fallas en el circuito el día 18/11/2024 siendo las 2:00 pm**, dada la novedad, nuestros técnicos en turno de reparación, procedieron a realizar de manera minuciosa un recorrido a toda la red, **encontrando un elemento en mal estado**, el cual estaba provocando la afectación del servicio; El día de la falla se realizaron transferencias a otro circuito hasta el día 19/11/2024 en horas de la mañana, momento en el cual fue posible realizar el cambio del elemento en mal estado. Entendemos a nuestros usuarios y pedimos disculpas por las afectaciones en el servicio, le informamos que para futuras afectaciones y reportar fallas en el servicio debe de comunicarse a la línea 606 315 15 15 op 1 op 2 cartago.

FECHA	CODIGO GIS	LOCALIZACIÓN / ZONA	UBICACIÓN	ELEMENTO	COMPONENTE AFECTADO	SECTORES AFECTADOS
18/11/2024	RC009	SM03	CANADA ENTRE CARRERA 4 Y	RECONECTADOR	RECONECTADOR	VEGAS, FINCA EL INDI...
18/11/2024	RC009	SM03	CANADA ENTRE CARRERA 4 Y	RECONECTADOR	RECONECTADOR	VEGAS, FINCA EL INDI...
18/11/2024	RC009	SM03	CANADA ENTRE CARRERA 4 Y	RECONECTADOR	RECONECTADOR	VEGAS, FINCA EL INDI...



HORA DE SALIDA	HORA DE ENTRADA	TIEMPO INTERRUPCIÓN (MIN)	DESCRIPCIÓN CAUSA	CÓDIGO CAUSA
14:08:42	14:08:47	0.083	NO SE DETERMINA	29
14:22:57	14:23:02	0.083	NO SE DETERMINA	29
14:35:39	14:35:44	0.083	NO SE DETERMINA	29

FECHA	CODIGO GIS	LOCALIZACIÓN / ZONA	UBICACIÓN	ELEMENTO	COMPONENTE AFECTADO	SECTORES AFECTADOS
18/11/2024	RC009	SM03	CALLE 11 ENTRE CARRERA 4 Y	RECONECTADOR	RECONECTADOR	6 # 20 - 20, K 6 C 21 ESQUINA, C 1 6 C 12 B 79, C
18/11/2024	RC009	SM03	CALLE 11 ENTRE CARRERA 4 Y	RECONECTADOR	RECONECTADOR	6 # 20 - 20, K 6 C 21 ESQUINA, C 1 6 C 12 B 79, C
18/11/2024	RC009	SM03	CALLE 11 ENTRE CARRERA 4 Y	RECONECTADOR	RECONECTADOR	NINGUNO
18/11/2024	RC009	SM03	CALLE 11 ENTRE CARRERA 4 Y	RECONECTADOR	RECONECTADOR	NINGUNO

HORA DE SALIDA	HORA DE ENTRADA	TIEMPO INTERRUPCIÓN (MIN)	DESCRIPCIÓN CAUSA	CÓDIGO CAUSA
14:45:02	14:46:30	1.467	NO SE DETERMINA	29
16:18:35	16:18:40	0.083	NO SE DETERMINA	29
0:00:00	16:17:34	977.567	APERTURA URGENTE PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL	24
16:18:10	0:00:00	978.167	APERTURA URGENTE PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL	24





Igualmente, la empresa lamenta las incomodidades causadas y manifiesta que es muy gratificante contar con el apoyo de una persona que vive y siente realmente el compromiso con nuestra empresa, por lo cual le agradecemos y afirmamos la importancia de sus sugerencias y aportes, estos nos ayudan a brindar cada vez una mejor calidad y así día a día lograr alcanzar nuestras metas de prestar un excelente servicio.

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, en nuestras líneas de atención al usuario 3151515, chat en línea en la [página web www.eep.com.co](http://www.eep.com.co), correo electrónico contactenoscartago@eep.com.co, línea de WhatsApp exclusiva para mensajes 3228655668.

Atentamente,

Tatiana Cardozo Ramírez.
Supervisora Contrato Operación Cartago.
Elaboró: PGOMEZC.