

Cartago, 20 de noviembre de 2024

Señor (a)  
**AURELIO OSSA.**  
[LUISAURELIO180757@GMAIL.COM](mailto: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<br>ENTRE CARRERA 4 Y | RECONECTADOR | RECONECTADOR        | VEGAS, FINCA EL INDIÓ,<br>6 # 20 - 20, K 6 C 21<br>ESQUINA, C 1 6 C 12 B 79, C |
| 18/11/2024 | RC009      | SM03                | CANADA<br>ENTRE CARRERA 4 Y | RECONECTADOR | RECONECTADOR        | VEGAS, FINCA EL INDIÓ,<br>6 # 20 - 20, K 6 C 21<br>ESQUINA, C 1 6 C 12 B 79, C |
| 18/11/2024 | RC009      | SM03                | CANADA<br>ENTRE CARRERA 4 Y | RECONECTADOR | RECONECTADOR        | VEGAS, FINCA EL INDIÓ,<br>6 # 20 - 20, K 6 C 21<br>ESQUINA, C 1 6 C 12 B 79, C |



| 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](mailto:contactenoscartago@eep.com.co), línea de WhatsApp exclusiva para mensajes 3228655668.

Atentamente,

Handwritten signature of Tatiana Cardozo Ramirez.

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