

Pereira, 19 de marzo de 2021

Señor

HERIBERTO MONTOYA

CRA 17 83-234 PISO 2 RINCON DE LA VILLA II

Matrícula 2074777

Pereira, Risaralda

REFERENCIA: Respuesta a solicitud de trámite N° **6640738**.

Por medio de la presente se da respuesta a solicitud instaurada el día 17 de marzo de 2021, radicada bajo proceso N° **6640738**, donde manifiesta:

“Usuario se comunica para presentar queja de la prestación del servicio de atesa, ya que aún no han recogido basura por este sector, las bolsas están en las calles, indica que no es la primera vez que ocurre y en la línea 3470457 nunca le contestan, no aporta cédula indica que no está obligado y tampoco maneja correo, cliente muy molesto requiere se escale la información, ya que el cobro de aseo se genera normalmente pero no hay un servicio eficiente”.

Cabe anotar que la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. sólo se encarga de facturar y recaudar los valores por concepto de aseo, más no es la entidad responsable de la operación de dicho servicio, toda vez que esta actividad es responsabilidad de la empresa ATESA DE OCCIDENTE S.A E.S.P y por ende es en esta entidad donde debe ser presentada la queja.

Sin embargo, en razón de lo anterior y conforme lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1775 de 2015, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. remitió la solicitud realizada por usted, radicada en nuestro sistema de administración comercial bajo el número **6640738** a ATESA DE OCCIDENTE S.A E.S.P; lo anterior con el fin que sea esta entidad quien atienda las inconformidades del usuario respecto del servicio de aseo.

Cualquier inquietud con gusto será atendida en nuestros siguientes canales de atención:

- Desde un teléfono fijo a la línea 115 o desde un celular al 036 3151515, opción 2. En horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Chat en línea en la página web www.eep.com.co ubicada en la esquina inferior derecha con el nombre de: ¡Contacta con nosotros! En horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Línea de Whatsapp 3228655668, exclusiva para mensaje, no está habilitada para llamadas. Horario 2:00 pm a 4:30 p.m.

Atentamente,



LUZ ENITH RAMÍREZ

LÍDER ATC

Elaboró: AMUNERAG