

Cartago, 12 de noviembre de 2024

Señor(a)

LILIANA MARLES

CRA 7 D21 10 MZ 12 CASA 17

Matricula **N°1807184**

Referencia: Respuesta Proceso **N°8815475**

Por medio de la presente se da respuesta a la queja presentada el día 21 de octubre del 2024, radicada bajo el proceso **N°8815475** en matricula **N°1807184** del predio ubicado en **CLL 2A 10D 22 MZ E L 30 - LOS CONQUISTADORES** en el cual se manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	8815475	Radicado:	
F. Solicitud:	21-10-2024 10:37:00	Funcionario:	EEP\JGOMEZE
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
Cédula:	38580297	Solicitante:	MARLES LILIANA
Teléfono:	3115198752	Dir. Notificación:	CRA 7 D21 10 MZ 12 CASA 17
Nro. Factura:		Municipio:	Cartago
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	usuaria manifiesta que el mes pasado la factura se la dejaron en otra vivienda y este mes usuaria dice que los vecinos ya le entregaron la factura y a la vivienda no fue entregada, por el cual le toco venir a reclamarla. Usuaría solicita que la factura sea entregada en la vivienda		
		Fecha Vencimiento:	12/11/2024
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Valle
		F.Solución:	

Vigilado
Superservicios


Para el caso en concreto, la Empresa de Energía de Pereira, una vez recibida la queja por procedimiento, procedió de manera diligente a dar traslado al área de facturación, quien remite el concepto al proveedor de toma de lecturas y entrega de facturas **DELTEC S.A**, quien informa, lo siguiente:

Con el fin de resolver la queja interpuesta por la usuaria, Deltec realizó validación sobre la entrega de factura en el predio **1807184** para mayor verificación de la información recibida por parte del usuario y se pudo evidenciar la siguiente:

PREDIO OBJETO DE RECLAMO





GUÍA DE ENTREGA

<p>Deltac SOLUCIONES ENERGÉTICAS CRA. 40 No. 9 - 30 - TEL: (502) 3369134 www.deltac.com.co LIC. MENC. No. 0000782 BOGOTÁ - COLO.</p>		<p>Fecha: 19/10/2014 Hora: 11:10:15 Código Entrega: [] País: CO Código: []</p>	
<p>REMIENTE Nombre: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA (Cartago) S.A. Dirección: # 15 104 Ciudad: CARTAGO</p>		<p>ID: 518002019-9 Tel: 3151515 País: Colombia</p>	
<p>DEBENTARIO Nombre: JUAN CARLOS HERRERA RUIZ Dirección: CRA 7 # 21-10 MZ 12 CASA 17- U Ciudad: PEREIRA Código Postal: [] País: Colombia</p>		<p>ID: 1262-1807184 Tel: 110 1039 1505 País: Colombia Código Postal: 762021 Observaciones: Contenido: Documento</p>	
<p>Interno Entrega: [] Motivo Devolución: []</p>		<p>OTROS: []</p>	
			
<p>EC16812534</p>			

ACTA DE VERIFICACIÓN

Vigilado
Superintendencias

<p>Deltac INGENIERÍA CON CALIDAD PROTECTADA HACIA EL FUTURO</p>		<p>VERIFICACIÓN DE RECLAMO</p>								
		<p>FECHA</p> <table border="1"> <tr> <td>DD</td> <td>MM</td> <td>AA</td> </tr> <tr> <td>31</td> <td>10</td> <td>24</td> </tr> </table>			DD	MM	AA	31	10	24
DD	MM	AA								
31	10	24								
<p>SUSCRIPTOR O MATRICULA: <u>1807184</u></p>		<p>DIRECCION: <u>K7 # 21-10 MZ 12 C17</u> HORA: <u>10:07 Am</u></p>								
<p>MOTIVO RECLAMO O QUEJA: <u>Entrega Factura</u></p>										
<p>PROYECTO: <u>021-2021</u></p>		<p>RUTA: <u>39 conse 1505</u> CICLO: <u>110</u></p>								
<p>OBSERVACIONES: <u>Se visita al predio y la señora Liliana Marín Manjares la via telefónicamente al número 3115198752 que presentó problemas por primera vez con la entrega de la factura de Energía. Se le informó a la Usaria que se le deja recomendación al funcionamiento para garantizar la entrega correcta de las próximas facturas. Se hará seguimiento en las próximas entregas para una repetir si es inconveniente</u></p>										
<p>FIRMA DE QUIEN ATIENDE RECLAMO</p>		<p>FIRMA DE QUIEN VERIFICA RECLAMO</p>								
										
<p>2-FT-03-09 VER 2 25/04/19</p>										

DELTEC, quienes son los encargados de las entregas de la factura, al realizar validación, se evidencia que efectivamente para el periodo de septiembre no se realizó entrega de la factura al predio correspondiente a la matrícula N° **1807184**; por lo anterior se informa que se tendrá en cuenta la información aportada por el usuario, para hacer entrega de la factura e igualmente se hará seguimiento en la próxima entrega; no obstante, le recordamos que la factura se puede descargar en la página web de la empresa, <http://www.eep.com.co>.



Igualmente, LA EMPRESA lamenta las incomodidades al momento de la entrega de la factura 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.

Esperamos que, con lo antes comunicado, se haya dado claridad a sus requerimientos, cualquier inquietud adicional será recibida en nuestros canales dispuestos para la atención al usuario, los cuales son correo electrónico contactenoscartago@eep.com.co o nuestras líneas telefónicas 115 opción 2 o al WhatsApp solo para mensajes [322-8655668](https://wa.me/3228655668).

Atentamente,



Tatiana Cardozo Ramírez
Supervisora Contrato Operación Cartago
Elaboró: SCONGOTEH.