

Cartago 27 de diciembre de 2021

Señor(a)
JOSE ROGER ARCE MONSALVE
CLL 16 5 102 - EL LLANO
MATRICULA N° 1820870

REFERENCIA: Respuesta a Proceso **N.º 7049067**

Por medio de la presente se da respuesta a la queja presentada el día 14 de diciembre de 2021, radicada bajo el proceso **N.º 7049067** con matrícula **N.º 1820870** del predio ubicado en **CLL 16 5 102 - EL LLANO** en el cual se manifiesta:

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO "Usuario en sala realiza reclamación ya que indica que ayer le hicieron una visita proceso creado No. 7048624 dice que tiene una falla en el servicio y que activa los breakers y se prenden cosas diferentes. Verificar clase de servicio ya que dice residencial pero el señor tiene maquinas operando. Se envía correo al área encargada para prioridad."

Con el fin de dar respuesta oportuna a la queja que presenta la usuaria, se realiza verificación en nuestro sistema comercial para la matrícula **1815741** y se verifica la matrícula en cuestión, donde se evidencia que por parte de LA EMPRESA se realizó visita al predio el día 13/12/2021 con acta de revisión número **24938**, donde se dejaron las siguientes observaciones:

" GHRV Se atiende disponibilidad se encontró medidor 2 Ø clase 1 de año 2016 #16074898 al cual se le realizan pruebas de exactitud y dosificación con equipo patrón 1037 dentro de parámetros normales calibración, se verifican conexiones y acometida, se sella bornera y caja se deja previo con servicio energía o que se toman fotos se le comunica al usuario que debe exteriorizar el equipo de medida realizar cambio de caja e instalar de corte lo puede realizar de manera particular o por parte de empresas de energía de Pereira para lo cual se le concede un plazo de 48 horas de lo contrario se procederá según contrato de condiciones uniformes."

Se informa que según visita realizada el 15 de diciembre de 2021 mediante acta de revisión **2112150926**, se encontró medidor bifásico 16074898 clase 1 del año 2016 con lectura 9450, al cual se le realizan pruebas dando conforme dentro de los parámetros de calibración normales.

Usuario acepta adecuaciones a la medida, por lo que se procede a exteriorizar del equipo de medida e instalar caja, acometida y pin de corte.

Se utiliza acometida existente como líneas de carga y se reubica medidor a 1.80 metros de altura. Se verifican conexiones y acometida, descartando puentes o malas conexiones. Se sella medidor y se deja predio con servicio normal de energía.



La visita es atendida por el usuario José Roger Arce, a quien se le explica el procedimiento y los costos derivados de ello, el cual firma el acta a satisfacción por la actividad realizada en calidad de arrendatario:

Propietario / Cliente / Usuario	
NOMBRE:	Jose Roger arce
FIRMA:	
C.C. No:	16207703

Por lo anterior, se le informa al usuario que su queja **NO ES PROCEDENTE**, debido a que al equipo de medida se le realizan pruebas, dando estas conforme dentro de los parámetros de calibración normales.

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 [322-865-5666](tel:322-865-5666).

Atentamente,

JORGE ANDRÉS RAMÍREZ T
Gestor Control de Energía
Elaboró: MRiveraG.