

Cartago, 10 de marzo de 2025

Señor(a)
RIGOBERTO OCAMPO LONDOÑO
 CRA 5 15 02 - EL CARMEN
MATRICULA N°1804756

REFERENCIA: Respuesta a Proceso **N.º 9097913**

Por medio de la presente se da respuesta a la queja presentada el día 26 de febrero de 2025, radicada bajo el proceso **N.º 9097913** en matrícula **N.º 1804756** del predio ubicado en **CRA 5 15 02 - EL CARMEN** en el cual se manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9097913	Radicado:	
F. Solicitud:	26-02-2025 15:55:00	Funcionario:	EED\DLUGOS
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
Cédula:	16206525	Solicitante:	OCAMPO LONDOÑO RIGOBERTO
Teléfono:	11111111111	Dir. Notificación:	CRA 5 15 02 - EL CARMEN-MAT:11475000
Nro. Factura:		Municipio:	Cartago
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario genera reclamación debido a que la matrícula que esta en el predio se le inactivo y solicita que esté activa ya que en cualquier momento esta va a ser habitada, usuario no quiere que esto se le incurra el costos de normalización, ya que no tiene la capacidad de pagarlos, usuario se niega en firmar Usuario indic que no tiene ni numero de contacto ni teléfono de contacto de algún familiar ni nada ya que no tiene teléfono solicita que la respuesta sea a la dirección Cll 18 4 94 barrio el llano primer piso.		
		Fecha Vencimiento:	18/03/2025
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Valle
		F.Solución:	

Vigilado
superintendidos

Con el fin de dar respuesta oportuna a la queja que presenta el usuario, se realiza análisis de la información que reposa en nuestro Sistema de Administración Comercial donde es oportuno informar que se realizó visita en el predio identificado con matrícula No. **1804756**, el 3 de marzo de 2025 mediante acta de revisión **1034625537**, encontrando en el predio lo siguiente:

"Se visita predio por quejas por procedimiento efectuado (sin costo al usuario) en la MT 1804756 acta 1034625537 ubicado en CRA 5 15 02 el carmen Cartago , predio residencial al momento de la visita el predio se encuentra solo desocupado,continuamos con la actividad y al momento de la inspección encontramos en terreno medidor sin caja, ni pin de corte monofásico instalado a una altura de 2.40 metros con acometida cable # 1x8+8 en cobre aérea grafilada. encontramos medidor monofásico marca ABB Serie 2413025 120 voltios 15 A Clase 2 K.d 1.8 wh/r Monofásico simétrico Año 1994 Trafo # 0528 Nodo# 039653.No se realizó censo Por qué el predio estaba solo desocupado. Señor usuario para poder dejar la matrícula activa toca activar el predio y la usuaria se niega a pagar la normalización."



Se encuentra predio deshabitado con medidor monofásico 2413025 clase 2 del año 1994 sin caja ni pin de corte, a una altura de 2.40 metros de altura y con acometida aérea grafilada. **Se informa que, para poder reactivar la matrícula, el usuario debe normalizar la medida completamente, ya que el medidor actual se encuentra obsoleto, por lo que se requiere cambiar por un medidor electrónico clase 1 para garantizar la correcta facturación de los consumos registrados.**

Por último, se aclara al usuario que debe instalar pin de corte y caja de policarbonato con visor de vidrio. Esta actividad de normalización es de carácter obligatorio, según la ley 142 de 1994, en su artículo 144 que dice:

"ARTÍCULO 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores."

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 322-865-5668.

Atentamente,



Tatiana Cardozo Ramírez
Supervisora Contrato Operación Cartago
Elaboró: SCONGOTEH