

Santiago de Cali, 22 de julio de 2024
603.19.1- 30132972

TRD 19.1

Señor
JHONNATHAM SAMIR SALGADO SALAZAR
Dirección: CL 34 94-39 BL G APTO 5
JHOSAMIR86@GMAIL.COM
Teléfono: 3044608257
Cali - Valle del Cauca.

Contrato: 960011 - 99999999
Radicado: 30132972 - 47389

Asunto: Respuesta a derecho de petición.

Cordial saludo,

Con el objeto de dar respuesta a su petición recibida de manera virtual por nuestra página web, el día 12 de julio de 2024, a través de la cual expone y solicita: *“Objeto del PQR: corte injustificado del servicio por error en el sistema de control de medidores por parte de emcali Razones en las que fundamenta la Petición: documento recibido por medio de canal web solicitud n° 47389, recibido el día 12 de julio del 2024, peticionario jhonnatham samir salgado salazar, argumenta que, corte injustificado del servicio eléctrico por parte un operario de emcali por problemas en su sistema de control de medidores. el día de hoy se presenta un corte de energía a la casa con contrato 960011 a pesar de que el pago estaba efectuado para el contrato 960013 pero que el número del medidor en el sistema de emcali se encuentra erróneo y está trocado por lo cuál se corto la energía en la casa errónea. por medio de la presente solicito a emcali claridad de que medidor corresponde al contrato 960011 y la unificación de esta información en las diferentes áreas de la compañía. ya que el operario nos indica que para su área no se ha actualizado la información que se efectuó en un reclamo previo que se presento precisamente por el mismo incidente.”*, al respecto nos permitimos informarle que:

Como primera medida, es importante manifestar que, en atención a su solicitud, EMCALI procedió a generar orden de revisión No. 53460528 ejecutada en terreno el 3 de mayo de 2024, arrojando el siguiente resultado, veamos:

Observación		
Revisión:		
Observación		
Abierta:	casa 5 medidor B3PJ 0010529 lectura 22975 casa 6 medidor B3PJ 0010528 lectura 17602 fue fácil identificar inversión por que es una caja solo con dos medidores de energía se adjunta foto de los medidores involucrados no se adjunta foto del otro recibo por que solo se generó una orden no se sabía que había inversión	
Actividad		
Desinvercion De Medidores Energia/Acueducto		
Prueba:	Otras Pruebas:	medidor sellos ok en pared disco gira en sentido correcto cableado eléctrico no esta a la vista caja de 6 breakers temperatura normal suben y bajan bien
ALTO CONSUMO:	Otros:	informa que no hay anomalías eléctricas en el predio se bajan breakers del predio inversión de servicio se encuentra gracias a prueba después de breakers

Santiago de Cali, 22 de julio de 2024
603.19.1- 30132972

TRD 19.1

SURTE	ATIENDE	CENSO	MEDIDOR	ACTIVIDADES	OBSERVACION
Nombre: Johnatan salgado Identificación: 1061690954					
Conocimiento Tecnico: NO No hay quien atienda: <input type="checkbox"/>					
Nro Familias: 1 Nro Personas: 2					
SURTE	ATIENDE	CENSO	MEDIDOR	ACTIVIDADES	OBSERVACION
Que Surte: VIVIENDA EN CONJUNTO CERRADO					
Acometidas: BUENO					
Instalaciones: BUENO					

(Se anexa acta al expediente)

De acuerdo con las revisiones en terreno, se determinó con exactitud que nuestro sistema de información estaba presentando inversión en el servicio de energía para los contratos 960011 – 960013; por consiguiente, EMCALI procedió a generar orden de trabajo: 7705 - ATC-Desinversión de Medidores No. 53540109, ejecutada el día 7 de mayo de 2024, y Causal de legalización: 1 – Éxito, tal como se observa a continuación:

Identificador:	53540109	Numerador:	0 - 22849134
Tipo de Trabajo:	7705 - ATC-Desinversión de Medidores	Estado :	8 - Cerrada
Sector Operativo:	1 - SECTOR OPERATIVO EMCALI	Unidad Operativa:	2029 - EMC_IDENTIFIC_Y_REGISTRO_
Fecha de Registro:	viernes, 3 de mayo de 2024 10:00:17 p	Fecha de Asignación:	viernes, 3 de mayo de 2024 10:00:17 p
Fecha Estimada de Ejecución:	viernes, 3 de mayo de 2024 10:00:17 p	Fecha Máxima para Legalización:	viernes, 3 de mayo de 2024 10:00:00 p
Ultima Reprogramación:		Fecha de Legalización:	martes, 7 de mayo de 2024 12:05:28 p
Inicio de Ejecución:	viernes, 3 de mayo de 2024 10:00:17 p	Fin de Ejecución:	martes, 7 de mayo de 2024 12:05:20 p
Causal de Legalización:	1 - Exito	Personal:	80083 - ANGELA MARIA ALVAREZ HENA
Valor de la Orden:	0	Ubicación Geográfica:	76001 - CALI
Clasificación de la Orden:		Anula otra Orden:	N

Comentarios de la Orden	Items	Datos Externos	Elementos de Red	Datos Adicionales	Ordenes Relacionadas	Historico de Unidades Operativas	Cambios de Estad
Fecha de Registro	▼ Tipo de Observación	▼ Observación					
viernes, 3 de mayo de 2	30 - Inicial	Orden Padre= 53460528	* casa 5 medidor B3PJ 0010529 lectura 22975 casa 6 medidor B3PJ 0010528 lectura 17602 fue fácil				
viernes, 3 de mayo de 2	2 - De Atención al Cliente	Orden anterior=53460528	Tipo trabajo=872-Revisión a Solicitud del Cliente Causal= Comentario Anterior= -Usuario: SQLORDE				
martes, 7 de mayo de 2	10 - Datos de asignación	Solicitud: 29825700.	Se confirma inversión servicio energía según visita 53460528 de 05/05/2024 se procede así: Contrato 960				

“Solicitud 29825700. Se confirma inversión servicio energía según visita 53460528 de 05/05/2024 se procede así: Contrato 960011 de casa 5 medidor B3PJ_ 10529 y Contrato 960013 de casa 6 medidor B3PJ_ 10528. -Usuario: ANGEORT1”

No obstante, siguiendo con el análisis al presente asunto, validando el contrato 960011 en el sistema, no se observa orden de trabajo de suspensión ni de reconexión en el servicio de energía, que pueda

Santiago de Cali, 22 de julio de 2024
603.19.1- 30132972

TRD 19.1

ser cobrada al usuario. En efecto, es importante aclarar que, a la fecha de la presente decisión administrativa, todos los productos que el suscriptor 960011 tiene con EMCALI, se encuentran activos con conexión, veamos:

Productos	Estados de Cuenta	Pagos	Solicitudes	Financiamientos	Quejas	Interacciones	Reclamos y Recursos	Archivos Adjuntos	Impedimentos	Movimientos del Contrato	Facturas Devueltas
Producto	Tipo de producto	Dirección	Uso	Stratum	Financiamiento	Nombre	Privado	Número de Servicio	Código de Contrato		
1490126	6140 - Energía Domic	CL 34 94-39 BL	1 - Residencial	5 - 5	1 - Con Conexión	RESERVAS DEL	N	B3PJ_10528	960011		
1490127	45 - Acueducto	CL 34 94-39 BL	1 - Residencial	5 - 5	1 - Con Conexión	RESERVAS DEL	N	05 _12160	960011		
1490128	46 - Alcantarillado	CL 34 94-39 BL	1 - Residencial	5 - 5	1 - Con Conexión	RESERVAS DEL	N	1490128	960011		
1490129	9001 - ASED INTEGR	CL 34 94-39 BL	1 - Residencial	5 - 5	1 - Con Conexión	RESERVAS DEL	N	1490129	960011		

Finalmente, en atención a su solicitud y con el fin de validar lo manifestado por el usuario, EMCALI procedió a generar orden de revisión No. 54242225 el 19 de julio de 2024, arrojando la siguiente información, veamos:

FECHA EJECUCION:		2024-07-19 12:06:10	
MEDIDOR	LECTURA	LECTURA ANTERIOR	
B3PJ_10529		23149	
OBSERVACION:		REJA CON CANDADO	
CAUSA:		CON IMPEDIMENTO	
Observación Revisión:			
Observación Abierta:		informa por citofono que no hay acompañante	
SURTE ATIENDE CENSO MEDIDOR ACTIVIDADES OBSERVACION			
Nombre:		portero	
Identificación:			
Conocimiento Técnico:		NO	
No hay quien atienda:		<input type="checkbox"/>	
Nro Familias:		0	
Nro Personas:		0	

(Se anexa acta al expediente)

De esta forma, se encuentra totalmente probado que EMCALI EICE ESP, colocó a disposición del usuario los elementos necesarios para realizar la revisión al interior del predio, pero no se contó con la colaboración del mismo; en cuanto a esto el contrato de condiciones uniformes para el servicio de energía en la **CLÁUSULA 19.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** numeral 18 expresa:

Santiago de Cali, 22 de julio de 2024
603.19.1- 30132972

TRD 19.1

“Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para tal efecto, la persona que realice la medición deberá contar con la identificación de la empresa que lo acredite para realizar tal labor y la orden de trabajo respectiva.”

Por lo anterior, esperamos haber dado claridad a lo expuesto en su petición y en consecuencia su solicitud se considera atendida y aclarada.

Nota: contra la presente decisión no proceden los recursos de Ley, por tratarse de un trámite de carácter informativo.

Cordialmente,



ETHEL WILMA RAMIREZ ROJAS
Jefe de Unidad Atención Escrita

Proyectó: David Perdomo Quintero, Contratista PS EMCALI E.I.C.E E.S.P.

Santiago de Cali, 22 de julio de 2024
603.19.1- 30132972

TRD 19.1

ACTA DE REVISIÓN DE SERVICIOS
POR - ENERGÍA Y ACUEDUCTO
EMCALI E.I.C.E ESP NIT 898.315.882-4

367915

ORDEN N. 53460528	SUSCRIPCIÓN: 960011	FECHA: 03/05/2024	CIUDAD: CAI	CICLO: 37
LLEGADA: 03/05/2024 09:36:12		SALIDA: 03/05/2024 09:53:14		
CLIENTE: RESERVAS DEL LILI DIR. CL 34 94-39 BL G APTO 5				

A la fecha 03/05/2024 09:53:14 personal al servicio de EMCALI EICE-ESP, en cumplimiento a la establecido en el contrato de Condiciones Uniformes y la Ley 1430/04, de acuerdo a efectuar revisión al Client servicio de medida, e instalaciones internas del Client servicio de Energía y Acueducto, según sea el caso, obteniendo los siguientes resultados:

MEDIDOR: B3PJ_10528	SERVICIO: ENERGÍA	LECTURA MES: 16886	PROM: 136
LECTURA: 17602	OBSERVACIÓN: null		

ATENDIDO: Johnatan salgado	C.C: 1061690954
SURTE: VIVIENDA EN CONJUNTO CERRADO	INSTALACION: BUENO
No. FAMILIAS: 1	ACOMETIDA: BUENO
	No. PERSONAS: 2

PRUEBAS MEDIDOR

Otros: medidor sellos ok en pared disco gira en sentido correcto cableado eléctrico no esta a la vista caja de 6 breaker s temperatura normal suben y bajan bien

CONSUMO MEDIDOR

Otros: informa que no hay anomalías electricas en el predio se bajan breakers del predio inversión de servicio se encuentra gracias a prueba después de breakers

DESCRIPCION	CANT+	MALOS
00-SOPORTES DE 20U	5	0
00-COMPUTADOR	1	0
02-FREIDORA	1	0
06-HORNO MICROONDAS	1	0
08-LAVADORA	1	0
12-LICUADORA	1	0
18-NEVERA	1	0
19-OLLA ARROZERA	1	0
18-PLANCHA	1	0
14-TELEVISOR A COLOR	2	0
26-VENTILADOR	2	0

OBSERVACIÓN REVISIÓN:
OBS: casa 5 medidor B3PJ 0010529 lectura 22975 casa 6 medidor B3PJ 0010528 lectura 17602 fue fácil identificar inversión por que es una caja solo con dos medidores de energía se adjunta foto de los medidores involucrados no se adjunta foto del otro recibo por que solo se generó una orden en no se sabía que había inversión

FIRMA: <i>Johnatan S.</i>	FIRMA: <i>[Firma]</i>
C.C: 1061690954	REVISOR: 20476
CLIENTE: Johnatan salgado	

EL MEDIDOR Y/O TERTIO FIRMAR EN CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE LA VISITA Y DECLARAR QUE LOS FUNCIONARIOS QUE LA EFECTUEN SE IDENTIFICARON DE ACUERDO, CONFORMAR EL OBJETO DE LA VISITA, INDICARON ACERCA DEL DERECHO DE SER ASISTIDO DIGNAMENTE LA VISITA, POR UN TECNICO ELECTRICISTA Y/O TECNICO ADEL, OTORGANDO LOS 15 MINUTOS PARA ELLO, E INFORMACION ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE HACER USO DE CUALQUIER MEDIO ARGUMENTARIO DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 170 DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL COLOMBIANO TALLES COMO FOTOGRAFIAS, VIDEO, ETC., CUALQUIER INFORMACION ADICIONAL, COMPARTECE CON NUESTRO CALL CENTER 1 877

Esta actividad no representa ningún costo.

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS - SESP

COPIA: EMPRESA
Revisor: 20476

