

Pereira, 06 de mayo de 2025

Señor

ALBERTO ENRIQUE TAFUR

URB MZ 4 CS 32 PISO 2 - NARANJITO

3128816202

Matrícula: N° 2010419

REFERENCIA: Respuesta queja por comportamiento de funcionarios **N° 9229403**

Por medio de la presente procedemos a responder su queja instaurada el día 29 de abril de 2025 y radicada bajo proceso **N° 9229403** respecto del predio ubicado en la URB MZ 4 CS 32 PISO 2 - NARANJITO; servicio **Residencial**, en la cual manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9229403	Radicado:	
F. Solicitud:	29-04-2025 10:57:00	Funcionario:	EOPYHEREDIAL
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0304 - QUEJA POR SUSPENSIÓN INDEBIDA
Cédula:	10076049	Solicitante:	TAFUR ALBERTO ENRIQUE
Teléfono:	3128816202	Dir. Notificación:	URB MZ 4 CS 32 PISO 2 - NARANJITO
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	El usuario manifiesta su inconformidad debido a que ayer, alrededor de las 4:00 p.m., le suspendieron el servicio, a pesar de estar al día con sus pagos. Además, indica que le dejaron un sello verde con el número 328753 durante la suspensión, el cual retiró para reconectar el servicio a altas horas de la noche, ya que no habían comido. Solicita que esta situación no se repita.		
		Estado:	Trámite
		Fecha Vencimiento:	20/05/2025
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F. Solución:	

Atendiendo la solicitud de la usuaria la Empresa De Energía de Pereira informa las obligaciones de los usuarios según el Contrato de Condiciones Uniformes el cual indica en su **Cláusula Décima Tercera - Obligaciones de LA EMPRESA: En virtud de la celebración de este contrato LA EMPRESA se obliga para con el usuario o suscriptor a:**

5. Incluir en la factura el cobro de todos los servicios, conceptos y/o bienes que ofrece, y de otros bienes, conceptos y/o servicios, de acuerdo con convenios y/o contratos que haya celebrado con otras empresas a los que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO tenga acceso o haya autorizado. La factura podrá ser conjunta para el cobro de dichos bienes o servicios, siempre y cuando estén identificados y separados del costo del servicio de energía eléctrica. Art. 147 de la Ley 142 de 1.994, Decreto 828 de 2007.

De manera recíproca según la **Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO: En virtud de la celebración de este contrato el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga para con LA EMPRESA a:**

2. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas cumpliendo los requisitos legales y los demás documentos donde consten obligaciones a su cargo, tales como: a) Estudios y derechos de conexión (i.e. revisión de planos) de acuerdo con las tarifas señaladas legalmente, según el uso autorizado y el estrato o tarifa que le correspondan, revisión de obras y servicios varios. b) El medidor y su instalación, cambio de sellos, materiales y mano de obra de normalización, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración y verificación del sistema de medida realizada por un laboratorio acreditado. c) Suspensión del servicio, reconexión del servicio, suspensión drástica del servicio, reconexión drástica del servicio y revisiones solicitadas por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, valores que

serán adoptados por LA EMPRESA mediante Directiva de Gerencia que forma parte integral de este contrato, los cuales serán actualizados anualmente y publicados en un diario de amplia circulación (Art. 8º Resolución CREG 225 de 1.997). d). Los conceptos por consumos no facturados, después de ser adelantado por LA EMPRESA un proceso administrativo de recuperación de energía e). La totalidad de los valores que no sean objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos de facturación, según se trate, para poder adelantar cualquier trámite en ese sentido. f) Copias de facturas por extravío o pérdida, factura pago parcial o desprendible de pago generado a través de los Kioscos Virtuales. g) Envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio, área local o nacional.

Además, es importante mencionar lo contenido en los numerales 4 y 5 de la **Cláusula Décima Quinta – Derechos del Suscriptor y/o Usuario:**

4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación del servicio de energía, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta, o reservada.

5. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos respetuosos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y relacionado con el presente contrato.

Es importante mencionar que el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 establece que la Empresa suspenderá el servicio prestado al suscriptor y/o usuario cuando incurra en el incumplimiento del contrato, para lo cual reza:

"SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO: El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento."

El procedimiento de suspensión del servicio se realiza según el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de Energía eléctrica con condiciones uniformes en su *cláusula vigésima séptima*, suspensión del servicio, numeral primero, el cual prevé en su literal a) la siguiente causal de suspensión del servicio:

- a) "Por el no pago de la factura en la fecha señalada, el cual no excederá de dos periodos de facturación para el servicio residencial y de un periodo para el servicio no residencial, salvo que exista con anterioridad reclamación o recurso en trámite. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de discusión." (negrillas fuera de texto).

Conforme a lo anterior, la **EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.** está en pleno derecho de realizar la suspensión apenas se presenta la novedad de no pago, **después de vencido el primer periodo de facturación.**

Sin embargo, la Empresa con el fin de alivianar los posibles inconvenientes del usuario, por políticas de la compañía, la suspensión del servicio se realiza al **segundo mes adeudado** de los **PREDIOS RESIDENCIALES únicamente** y de acuerdo con el artículo 18 de la resolución CREG 108 de 1997. En concordancia, el artículo 57 de la Resolución 108 de 1997 establece:

RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato.

PARÁGRAFO 1o. La empresa establecerá en las condiciones uniformes del contrato los valores a cobrar por la reconexión y reinstalación del servicio a los suscriptores o usuarios.

PARÁGRAFO 2o. Una vez el suscriptor o usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, la empresa deberá restablecer el servicio en un término no mayor al señalado en las condiciones uniformes para efectuar la reconexión o reinstalación, el cual en todo caso no podrá exceder de tres días. Así lo dice el código de Distribución de gas.

PARÁGRAFO 3o. Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al suscriptor o usuario es el cobro de intereses de mora de acuerdo con lo previsto por el artículo 96 de la ley 142 de 1994.

Respecto a la facturación de los cobros por concepto de suspensión y reconexión, el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 establece:

OTROS COBROS TARIFARIOS. Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

También se encuentran plenamente fundamentado en las obligaciones que tiene el usuario para con la Empresa. Las mismas se encuentran establecidas en el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes y específicamente este cobro que se evidencia en la factura se encuentra en el numeral 2º de la décima cuarta.

De igual manera, la **Cláusula Vigésima Sexta - Facturación de otros conceptos**, establece:

LA EMPRESA facturará a cada uno de sus SUSCRIPTORES y/o USUARIOS **los valores de los servicios que preste o el costo de las actividades en que se incurra tales como: reconexión, suspensión drástica, reconexión drástica, copia de facturas por extravío, pérdida o pago parcial, desprendibles de pago generados a través de los kioscos virtuales, envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio (área local y nacional), suministro de equipos de medida, revisiones, parametrización de medidores estado sólido, revisión general con otro comercializador, conexión y/o verificación de provisional del obra o evento, disponibilidad de cuadrilla para atención de eventos, revisión por procesos administrativos de recuperación de energía, verificación de medidores en laboratorio de metrología, aprobación de planos eléctricos, revisión de obras ejecutadas por terceros, otros servicios tales como georreferenciación, certificaciones, placas de identificación de transformadores nuevos instalados por terceros, servicio y transporte de cuadrilla: de línea energizada, grúa, mantenimiento y reparaciones, actividades para usuarios de otros comercializadores, obras de normalización (incluye materiales y mano de obra), los costos asociados a las revisiones de las peticiones, quejas y reclamos que requieran visita al predio y no sean procedentes, y las cuotas o pagos de productos o servicios no inherentes a la prestación del servicio, previamente autorizados por el propietario, suscriptor o usuario.**

Parágrafo Primero. LA EMPRESA, efectuará periódicamente el estudio de costos de los anteriores servicios, los cuales estarán discriminados por el valor de los materiales y la mano de obra que habitualmente se empleen, cuyos valores dependerán de las condiciones del mercado. En el mes de enero de cada año, la Empresa publicará en diario de amplia circulación local, los costos unitarios de los servicios asociados, complementarios y/o conexos que regirán para la vigencia.

En consecuencia, se emite el listado de conexos del año 2025 por concepto de servicios asociados, complementarios y/o conexos al servicio de energía eléctrica que fue determinado por la Directiva de Gerencia, N.º. 002 del 13 de enero de 2025, con la finalidad de determinar los valores para las suspensiones y reconexiones del servicio de energía eléctrica suministrado por la Empresa.

Estos valores fueron publicados en el periódico LA REPÚBLICA el día 16 de enero de 2025, Página 07, sin que fuera incluido arbitrariamente en la factura y dando cabal cumplimiento a la Cláusula Décima Octava Del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes.

	La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., informa a sus suscriptores y/o usuarios y ciudadanía en general que de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, las Resoluciones CREG número 108 y 225 de 1997; 038 de 2014 y el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., las tarifas aplicables para el año 2025 por concepto de Servicios Asociados, Complementarios y/o Conexos al Servicio de Energía Eléctrica, son las establecidas en el presente listado; las cuales No incluyen el valor del IVA aplicable.			
	SECTOR URBANO			
TIPO DE MEDICION	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO		RECONEXIÓN DEL SERVICIO	
	VALOR ACTIVIDAD		VALOR ACTIVIDAD	
Monofásica Conexión Directa	\$	42.583	\$	42.583
Trifilar	\$	58.694	\$	58.694
Trifásica	\$	67.906	\$	67.906
Medición Semidirecta	\$	126.600	\$	126.600
Medición Indirecta	\$	159.977	\$	159.977
Nota: Valores exentos de IVA				
SECTOR RURAL				
TIPO DE MEDICIÓN	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO		RECONEXIÓN DEL SERVICIO	
	VALOR ACTIVIDAD		VALOR ACTIVIDAD	
Monofásica Conexión Directa	\$	53.516	\$	53.516
Trifilar Conexión Directa	\$	71.928	\$	71.928
Trifásica Conexión Directa	\$	80.563	\$	80.563
Medición Semidirecta	\$	142.710	\$	142.710
Medición Indirecta	\$	178.967	\$	178.967
Nota: Valores exentos de IVA				
Nota 1: Valores exentos de IVA				
Nota 2: El valor de los conexos por concepto de suspensión y reconexión corresponde a los costos de personal y transporte en que incurre la Empresa para la ejecución de la actividad.				

Por otra parte, es prudente señalar que respecto del procedimiento de la suspensión del servicio en los casos en los cuales el usuario incumple su obligación del pago oportuno de sus facturas, por lo que vale recordar que en la factura se encuentra inmersa la información correspondiente a la fecha límite de pago y fecha de suspensión, así mismo la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios en concepto N° 839 de 2012 ha señalado que en el caso de suspensión por no pago de la factura, **no es necesario adelantar trámite especial por parte del prestador, ya que, solo se necesita verificar que el usuario no pagó.** Lo anterior, teniendo en cuenta que:

(...) la suspensión es temporal y porque la misma tiene origen en un acto inmediato del usuario consistente en el no pago de las facturas, lo que de plano impide la realización de un proceso administrativo que no tendría objeto alguno, pues la obligación de pago no requiere más prueba que la verificación de la cancelación de la factura a través de los medios de gestión comercial con que cuenta al prestador, estando la empresa facultada para suspender el servicio a partir del primer incumplimiento de pago por parte del usuario, siempre y cuando no supere el límite temporal consagrado en la norma."

Dentro del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con condiciones uniformes, el cual en **Cláusula Vigésima Cuarta** establece que:

Entrega de la factura: LA EMPRESA entregará las facturas respectivas, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.

En las localidades, zonas o lugares donde no se puedan despachar las facturas directamente al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, LA EMPRESA informará con anticipación, que las mismas deben ser reclamadas en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos en que, por causas ajenas a LA EMPRESA, la entrega de la factura no fuere posible.

El envío oportuno de la factura, la entrega en el sitio establecido, en la forma y modo aquí previsto, hace presumir de derecho que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO la conoce en su integridad.

La factura expedida para el periodo objeto de reclamo, fue expedida con todos los requisitos de ley y el Contrato Con Condiciones Uniformes, siendo esta entregada a cabalidad, se tiene que el usuario conocía la fecha de suspensión anunciada por la Empresa de Servicios Públicos:

MATRÍCULA		Matrícula	Tengo plazo para pagar hasta:
Fecha de Emisión:	ENERGÍA:	Ciclo	Me quedo sin servicio desde:
Facturas Vencidas:	ASEO:	Municipio	VALOR A PAGAR:
Tengo plazo para pagar hasta:	ALUMBRADO:		
Me quedo sin servicio desde:	OTRAS EMPRESAS:		
Documento equivalente a la factura:	SOBRETASA LEY 1955/19:		
	VALOR A PAGAR		

Cabe anotar que la normativa que actualmente rige las relaciones entre la Empresa y el usuario es el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, el cual en su Cláusula Vigésima Cuarta establece:

"Entrega de la factura: LA EMPRESA entregará las facturas respectivas, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.

En las localidades, zonas o lugares donde no se puedan despachar las facturas directamente al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, LA EMPRESA informará con anticipación, que las mismas deben ser reclamadas en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos en que, por causas ajenas a LA EMPRESA, la entrega de la factura no fuere posible.

El envío oportuno de la factura, la entrega en el sitio establecido, en la forma y modo aquí previsto, hace presumir de derecho que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO la conoce en su integridad.

LA EMPRESA, salvo que en el contrato individual que suscribe con un USUARIO NO REGULADO señale otra cosa, le facturará el servicio dentro de los quince (15) días calendario siguientes al respectivo mes de consumo, enviándole la factura al sitio y/o correo electrónico indicado, siendo válida como fecha de recepción de esta, la señalada en la constancia de envío.

Parágrafo Primero: cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO registre una dirección de envío de su factura diferente a la del predio donde se presta el servicio, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO asumirá los costos de envío de la factura, siempre y cuando dicha remisión se encuentre fuera del área de operación de LA EMPRESA; sin embargo, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá consultar su factura a través de todos los medios que LA EMPRESA defina para tal fin.

Parágrafo Segundo: LA EMPRESA hará entrega y/o dará a conocer la existencia de la factura, al correo electrónico que se le informe, mensaje de datos, a través de la página web www.eep.com.co, plataforma digital, aplicación (APP) o por cualquier otro medio electrónico y/o digital idóneo previa autorización del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO mediante los diferentes canales de comunicación y en los Centros de Atención al Usuario de LA EMPRESA. Así mismo, en cualquier momento el SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrán revocar dicha autorización, con el fin de entrega de la factura física, para lo cual deberá radicar su solicitud.

Por otra parte, es prudente señalar que respecto del procedimiento de la suspensión del servicio en los casos en los cuales el usuario incumple su obligación del pago oportuno de sus facturas, por lo que vale recordar que en la factura se encuentra inmersa EL AVISO correspondiente a la fecha límite de pago y fecha de suspensión. Lo anterior, teniendo en cuenta que el mismo se realiza en cumplimiento de lo indicado por la Corte Constitucional en Sentencia T - 793 de 2012:

12. La Corte considera que no. Ciertamente, **un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de estos.** Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación “en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente”. De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.

13. En efecto, el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de servicios públicos no es un fin en sí mismo, sino un instrumento al servicio de los demás derechos fundamentales. Estos últimos se salvaguardan si existe una prestación eficiente y continua de servicios públicos domiciliarios de calidad. El derecho al debido proceso sirve para evitar posibles errores de las empresas prestadoras de servicios públicos, en tanto les da oportunidad de conocer información y opiniones de los usuarios, que pueden resultar útiles o necesarias para determinar si debe suspenderse, terminarse o cortarse un servicio público domiciliario. Así, el derecho a un recurso contribuye a evitar que se le suspenda o corte el servicio al propietario de un inmueble por deudas con la empresa de servicios, cuando no esté obligado a pagar por ellas debido a su buena fe. El derecho a un recurso también podría evitar que al propietario de un inmueble se le suspenda el servicio, de suerte que no se cause como efecto un desconocimiento de derechos constitucionales a sujetos de especial protección. También contribuiría a impedir la suspensión de servicios que sean precisos para

el funcionamiento de hospitales u otros establecimientos especialmente protegidos, o para que no se afecten gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.

14. Pues bien, **esta finalidad se puede alcanzar en muchos casos con un aviso previo adecuado**. Si hay algo incorrecto en el monto de una facturación, o si existe un problema asociado con quién debe asumir una deuda, o incluso si el usuario es un establecimiento especialmente protegido por la Constitución (como un hospital o una cárcel), **luego del aviso previo y antes de la fecha prevista para la suspensión o corte del servicio por no pago oportuno, podrían ponerse estas circunstancias de manifiesto ante la empresa de servicios públicos domiciliarios con el fin de que ésta ajuste su actuación a la ley y a la Constitución**. Asimismo, si hay un sujeto de especial protección y la suspensión o corte de un servicio público domiciliario tiene la potencialidad de producir un desconocimiento de sus derechos fundamentales, estas **circunstancias también podrían ponerse de presente ante las empresas de servicios públicos dentro del término estipulado en el aviso previo**. Y globalmente cualquier otra circunstancia similar se podría plantear en ese interregno. **Un aviso previo adecuado es suficiente para garantizar el derecho de defensa**.

15. Eso sí, **debe tratarse de un aviso previo adecuado**. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: **si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso**. El sólo aviso previo de eventual suspensión, sin más especificaciones que contribuyan a asegurar el derecho a la defensa, no podría considerarse por sí solo como una notificación en debida forma, y el acto de suspensión, terminación o corte que así pretende notificarse no está llamado a producir efectos legales. La pregunta siguiente es si el aviso previo que surtió Electricaribe S.A. a sus usuarios reúne las condiciones necesarias y suficientes para considerarse una notificación debida, de acuerdo con lo antes mencionado.

Por lo que dentro de la factura encontrará el **AVISO ADECUADO**, cumpliendo con los preceptos dispuestos, es decir que se informa, El motivo de la suspensión, al indicar:

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR NO PAGO. Se informan los recursos a los que hay lugar, el término para interponerlos y ante quién debe interponerse. **Parte posterior de la factura**.

AVISO PREVIO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR NO PAGO: Si Ud. es Usuario No Residencial o Residencial que no canceló la factura anterior de energía, se le informa que el no pago de esta factura dentro del plazo señalado (tengo plazo para pagar hasta*) constituye un incumplimiento al Contrato con Condiciones Uniformes, lo que dará lugar a la suspensión del servicio por falta de pago oportuno. Si al momento de efectuar la suspensión Ud. ya pagó, la empresa desistirá de la suspensión. Contra este acto podrá interponer el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superservicios dentro de los cinco días siguientes a la entrega de esta factura, siempre que se encuentre en las circunstancias previstas en el Art. 154 de la Ley 142/94.

Evítese incomodidades y sobrecostos al no pagar dentro de los plazos establecidos. Si ya realizó el pago de esta factura dentro de las fechas indicadas por favor haga caso omiso a este aviso.

De igual manera dentro de la factura que se allega al usuario se encuentra inmerso el siguiente comunicado, con el fin de que el usuario esté enterado y evitar la suspensión del servicio, además de las fechas comunicadas, de fecha límite de pago y fecha de suspensión.

Al revisar el contrato con condiciones uniformes encontramos que la **Cláusula Vigésima Séptima – Suspensión del servicio** determina el procedimiento para la suspensión del servicio de energía

eléctrica sin tener como requisito el aviso al usuario de la actividad que se va a llevar a cabo en el momento, la cual se da por entendido que conoce desde el momento que se entrega la factura:

Procedimiento: En los eventos en los que el usuario impida al personal designado por la Empresa la corrección de la irregularidad, la suspensión del servicio se realizará inmediatamente sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar y hasta tanto se permita la corrección de la irregularidad.

No procederá la suspensión del servicio, en el evento en que detectada una anomalía en la revisión que se le haga al inmueble, ésta sea corregida inmediatamente por LA EMPRESA y así lo permita el SUScriptor y/o USUARIO.

En el evento en que no se permita la suspensión del servicio y/o se promueva directamente o mediante terceros, cualquier tipo de agresión verbal o física al personal autorizado para tal actividad, LA EMPRESA solicitará amparo policivo y esta conducta será causal para corte del servicio.

CONSIDERACIONES

Se tiene que al realizar verificación de la información contenida en el Sistema de Administración Comercial se halló cobro del servicio de energía eléctrica bajo el número de documento electrónico **DEL 1518763** correspondiente al mes de abril de 2025 para el periodo comprendido entre el día 18/03/2025 al 16/04/2025 y cuyo valor ascendía a **\$57,500**, en el mismo se le informaba la fecha límite para realizar el pago oportuno, el cual tenía como plazo máximo el día 26/04/2025 y orden de suspensión del servicio para el día 28/04/2025; tal y como se enseña a continuación:

Vigilado SuperServicios

Facturación de	2025-04	Tipo	Facturación Oficina		Periodo Desde	18/03/2025	
Consumo Activa	52	Nro. Factura	DEL1518763		Periodo Hasta	16/04/2025	
Consumo Reactiva	0	Costo	879.1309		F. Facturación	19/04/2025	
Consumo Común	0	Total Facturado	\$57,500.00		F. Vencimiento	26/04/2025	
Cons. Adicional	0	Consecutivo	179	Días F.	30	F. Suspensión	28/04/2025
Ciclo	11-Las mercedes-Panorarr	Grupo CU	102	Atrasos	1	Clase Servicio	1
Área	1-Urbano	Tp. Aseo	RE	Nv. Aseo	2	Tarifa	1
							Residencial - Estrato 2
							GENERICA

Concepto	Nro. Proceso	Cantidad	Valor
CONSUMO ACTIVA		52	45,715
SUBSIDIO		52	-18,284
ALUMBRADO PUBLICO PEREIRA			5,320
CARGO FIJO ASEO			27,714
C V APROVECHAMIENTO			167
CARGO VARIABLE			12,297
SUBSIDIO ASEO			-15,429
		TOTAL:	\$57,500.00

Se verificó además que, se registró **pago correspondiente** por valor de **\$57,500** el día **24/04/2025 siendo las 07:52**, tal y como se enseña a continuación:

Fecha Pago	Tipo Pago	Caja	Recau.	Lote	Fecha Actualización	Valor
24/04/2025	P	57	301	1	24/04/2025	57,500

Tipo de Pago	Pago total	F. Registro Pago	24/04/2025 07:52:01
Caja	INFIDER		
Recaudador	RECAUDADOR APOSTAR		

De acuerdo con la novedad presentada, se constató que para el predio registrado con la matrícula 2010419 **no era procedente realizar el procedimiento de suspensión por mora en el pago del servicio de energía eléctrica**; pues se evidenció en el Sistema Comercial de la Compañía que, el usuario estaba al día con los pagos correspondientes por el servicio de energía eléctrica.

Continuando con la respuesta se tiene que, se realizó validación de lo reportado en la presente queja con la Empresa DELTEC S.A. quienes son los encargados de ejecutar los procedimientos de Suspensión, reconexión y corte del servicio quienes manifestaron lo siguiente:

En visita de verificación se pudo evidenciar que las cargas de los medidores asignadas a las matrículas 817064 con dirección MNZ 4 CS 32 PS 1 - NARANJITO y la matrícula **2010419** ubicada en la MZ 4 CS 32 PISO 2 - NARANJITO, se encuentran trocados, se verificó en terreno con el usuario el Señor Alberto Tafur, a quien se le explica la novedad encontrada. Quedando conforme con la informada brindada.



Deltec S.A. <small>INGENIERIA CON CALIDAD. PERFECTAMEN HACIA EL FUTURO</small>		ACTA DE RECONEXIÓN EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP	
Fecha Solicitud 29 04 25		Hora 12:27	
DATOS DEL CLIENTE			
Nombre	Alberto E. Tafur	Medidor	11083693
Dirección	N4 6532 Marenzú	Lectura	11852
DATOS DE LA ACTIVIDAD			
Matrícula		Ciclo	11
		Ruta	
		No. Cuadrilla	695
Cód. Acción	Verificación	Sello Instalado	317790
		Sello Retirado	
Observaciones Se visitó predio para Verificación de Servicio. autorizado por la eep en el momento de visita se encontró líneas trocadas de la siguiente manera: la matrícula 2010419 corresponde al medidor TEE 4726556 del piso 2 y la matrícula 817964 corresponde al medidor ELS 11083693 del piso 1 así aparece en las actas de energía por tal motivo se presenta la situación de las líneas de parque trocadas nos retiramos el Señor Alberto Tafura quien se le explicó la situación se dejó el medidor en servicio normal. documentado.			

Vigilado Super servicios

De acuerdo con lo anterior se evidenció que, la suspensión no procedente se derivó de una anomalía hallada en terreno, pues se constató que los medidores de las propiedades visitadas se encontraban trocadas, suspendiendo el servicio en el predio equivocado.

Para finalizar se informa que la Compañía lamenta el inconveniente presentado y reafirma su compromiso de llevar el mejor de los servicios a todos nuestros usuarios.

Adicional a lo anterior se le indica que mes a mes, si es su deseo, podrá descargar su factura a través de nuestra página web www.eep.com.co indicando el número de matrícula.

Finalmente, nos permitimos informar al usuario que, con la intención de facilitar y agilizar el proceso de pago de su factura, en la parte inferior izquierda de la misma, encontrará un código QR que al escanear con su teléfono celular lo direccionará al portal de pagos virtuales PSE para que realice el pago de manera rápida y segura sin tener que salir de casa.

NIT. 816.002.019-9
www.eep.com.co
Matrícula

Haz clic aquí y paga tu factura por PSE

(415)7709998015692(8020)080071078089(3900)000000106002(96)20220930

(415)7709998015692(8020)010071078089(3900)000000129302(96)20220930

VALOR A PAGAR:

Pago sin Aluminado Publico

Pago total factura

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos, como telefonía fija (Línea 115), telefonía móvil (3151515), correo electrónico (contactenos@eep.com.co), redes sociales (Facebook, Instagram y X), página web (www.eep.com.co) y la sala de atención al usuario (Edif. Torre Central CRA 10 17 - 35 Piso 2) con horarios de atención en jornada continua (Lunes a Jueves: 8:00 am a 4:30 pm, Viernes: 8:00 am a 4:00 pm), nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira.

Atentamente,



LUZ ENITH RAMÍREZ

LÍDER ATC (E)

Preparó: Fcanala