

Pereira, 08 de abril de 2025

Señora

**ISABEL SUÁREZ**

URB MZ 27 CS 706 PLAN CAMILO - CAMILO LAS MERCEDES

6063146657

**MATRÍCULA: 447144**

**REFERENCIA: Respuesta Proceso N° 9177436**

Dando respuesta a su solicitud presentada el día 02 de abril de 2025 mediante proceso **No. 9177436**, mediante el cual manifestó:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	<b>9177436</b>	Radicado:	
F. Solicitud:	02-04-2025 09:47:00	Funcionario:	EPEPYCRUZA
Tipo:	01 - SOLICITUDES	Proceso:	0176 - SOLICITUD EXCLUSIÓN TERCEROS
Cédula:	42078555	Solicitante:	SUAREZ ISABEL
Teléfono:	6063146657	Dir. Notificación:	URB MZ 27 CS 706 PLAN CAMILO - CAMILO LAS MERCEDES
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario solicita retiro ante ASIU solicita no se vuelva a ver reflejado cobros en la factura		
		Fecha Vencimiento:	09/04/2025
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F. Solución:	

Dando respuesta a la presente solicitud, se informa, que el concepto facturado 914 corresponde al servicio **ASISTENCIA ASIU** y para realizar el retiro del cobro de Asistencia Técnica - ASIU, el usuario debe dirigirse directamente a dicha entidad y solicitar la desvinculación del servicio, una vez cuente con el soporte de retiro deberá tramitar el mismo ante la Empresa de Energía de Pereira, por tal motivo nosotros solamente podremos retirar ese cobro siempre y cuando exista un soporte por parte del usuario donde ASIU le valide el retiro.

Además, es muy importante tener en cuenta que el usuario puede acercarse cada mes a solicitar el retiro de cobro de asistencia técnica ASIU, sin embargo, se aclara que hasta que no sea tramitado éste retiro ante la entidad competente, el cobro se seguirá facturando en los periodos posteriores.

**También es pertinente indicar al solicitante que, la Compañía realizará el traslado de la presente petición a la Empresa COOTRASOC - ASIU, requiriéndoles que, una vez recepcionada la presente solicitud remitan respuesta a la Empresa de Energía de Pereira informando el trámite dado a la petición que nos ocupa.**

Es importante informar que COOTRASOC - ASIU se encuentra ubicado en la Avenida 30 de Agosto No. 23 - 15 en la ciudad de Pereira, quien cumple las funciones de mantenimiento preventivo y correctivo a las redes internas de servicios públicos domiciliarios denominado "Asistencia Técnica Domiciliaria", mediante el cual ofrece el mantenimiento preventivo y la reparación de todo daño fortuito, avería accidental o falla por agotamiento de los materiales de las instalaciones y/o redes internas (puerta adentro de la residencia) de los inmuebles que se acojan al programa, previa la suscripción de un contrato individual con los usuarios en el

cual se acepta de manera expresa el servicio y se acuerda un pago mensual por dicho servicio, autorizando que este se realice a través de la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Debido a lo anterior y conforme lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1775 de 2015, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. remitió la solicitud realizada por usted, radicado en nuestro sistema de administración comercial bajo el número **9177436**, a la Empresa COOTRASOC - ASIU; **lo anterior con el fin que sea esta entidad quien resuelva las pretensiones del usuario respecto del servicio prestado por tal entidad, e informando posteriormente a la Empresa de Energía de Pereira acerca del trámite y solución brindada al peticionario.**

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](mailto:contactenos@eep.com.co)), redes sociales (Facebook, Instagram y X), página web ([www.eep.com.co](http://www.eep.com.co)) y la *sala de atención al usuario (Edif. Torre Central CRA 10 17 - 35 Piso 2)* nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira.

Atentamente,



**LUZ ENITH RAMÍREZ**  
**LÍDER ATC (E)**

Preparó: Fcanala