

Pereira, 21 de mayo de 2021

Señora

ANA LUCIA MASO ORSORIO

CRA 16B 9 - 20 PINARES DE SAN MARTIN

Matricula N° **2060413**

Ciudad

Referencia: Respuesta Proceso No. **6706858**

Dando respuesta a la Queja por Procedimiento Efectuado presentada el día 13 de mayo de 2021 mediante proceso 6706858 del predio identificado con matrícula N° 2060413 ubicado en la CRA 16B 9 20 LOCAL - PINARES DE SAN MARTIN, en la cual se manifiesta lo siguiente:

usuaria manifiesta que en los dos últimos meses no le han entregado la factura, por lo cual le ha tocado pagarla con el número de matrícula, manifestando que se le hace un poco difícil tener que desplazarse hasta los puntos de pago de EEP, por lo tanto, solicita que se entregue la factura para poder realizar pagos en apostar.

En primera instancia es conveniente ilustrar al usuario sobre lo dispuesto en el Contrato Para La Prestación Del Servicio De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, en la cláusula Décima se consagran las obligaciones que tiene la empresa en virtud de la celebración de este contrato; en el numeral 5 de la cláusula en cita dispone como una de las obligaciones. Enviar al suscriptor y/o usuario la factura de cobro a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, es el lugar donde se encuentre ubicado el equipo de medida, o el sitio, o dirección donde el suscriptor y/o usuario haya solicitado siempre y cuando el suscriptor y/o usuario autorice a su costo él envió de la misma, por lo menos con 5 días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento.

Seguidamente, la cláusula Décima Séptima del contrato en mención regula lo relativo a la factura; Entrega de la factura: Las facturas se entregan con una antelación mínima de cinco (5) días a la fecha del vencimiento para el pago, mediante mecanismos de reparto y sectorización que garantizan su entrega oportuna. En las zonas urbanas y rurales las facturas se envían a la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO registre para estos efectos un lugar diferente. En algunas zonas rurales, LA EMPRESA podrá indicar e informar con anticipación a los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES de la zona el sitio donde podrá retirar la factura, pudiendo ser entre otros los centros de atención, las oficinas de correo, sitios en donde funcionen organizaciones comunitarias o entidades gubernamentales, o la dirección en la zona

Urbana indicada por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en el caso que esta no sea entregada en el predio. El envío oportuno de la factura, la entrega en el sitio establecido por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, 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 indicado o por vía fax, siendo válida como fecha de recepción de la misma, la fecha de recibo del fax por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

PARAGRAFO: 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 podrá consultar su factura a través de todos los medios que LA EMPRESA defina para tal fin.

Para el caso en concreto, la Empresa de Energía de Pereira, una vez recibida la queja por procedimiento, procedió de manera diligente a dar traslado al área de facturación, quien remite el concepto al proveedor de toma de lecturas y entrega de facturas DELTEC S.A, quien informa, que el día 19/05/2021, se realizó visita al predio con matrícula N°2060413 y se habla con la señora ANA LUCIA, a quien se le explica que los datos de entregan coinciden con los de la fachada, puerta blanca frente blanco, por ende, se puede deducir que la factura fue entregada de manera correcta.

De acuerdo con lo anterior, se informa que para la próxima facturación se tomara registró fotográfico para garantizar mejor la entrega

Ahora bien, es pertinente resaltar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios bajo los conceptos unificados 433 de 2016. Concepto 580 de 2015. Concepto 166 de 2015. Concepto 134 de 2015. Concepto 993 de 2014. Concepto 987 de 2014. Concepto 958 de 2014. Concepto 953 de 2014. Concepto 940 de 2014. Concepto 922 de 2014. Concepto 913 de 2014. Concepto 744 de 2014. Concepto 709 de 2014. Concepto 693 de 2014, establece:

3.2 Conocimiento de la factura El artículo 148 de la Ley 142 de 1994, señala igualmente que en los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores y usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo dispuesto en el contrato. Agrega esta norma que el suscriptor o usuario no está obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla.

En este asunto, también se da amplio margen a la empresa para fijar estos requisitos. Es necesario precisar que el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, admite facturación bimestral, o facturación mensual.

De otro lado, este artículo establece que el conocimiento se presumirá de derecho, cuando la empresa cumpla lo estipulado.

Las presunciones son una figura del Código Civil, artículo 66, para probar determinados hechos o circunstancias. Según esta norma, si un hecho según la expresión de la ley se presume de derecho, "... se entiende que es inadmisibles la prueba en contrario, supuestos los antecedentes o circunstancias." Aplicando esta norma del Código Civil a lo que establece el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, significa que, sólo basta con que la empresa pruebe que cumplió con lo establecido en el contrato para dar a conocer la factura, para que ésta se tenga por conocida por el suscriptor o usuario. En tal caso, no sirve de prueba, la afirmación del usuario acerca del desconocimiento de la factura, pues como se dijo, probado que la empresa cumplió, el suscriptor o usuario se entiende informado del contenido de la factura.

Finalmente, conviene señalar que cuando este artículo establece que el usuario no está obligado a cumplir con las obligaciones que cree la factura, sino después de conocerla, no significa, que si el usuario no recibe la factura, la empresa pierde el derecho a recibir el precio; los dos únicos casos en los que la empresa pierde el derecho a recibir el precio es cuando hay cobros inoportunos conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994, y en el supuesto del artículo 146 de la misma ley, cuando por acción u omisión de la empresa, falta la medición del consumo.

Cuando el usuario no recibe la factura, tiene el deber de acercarse a la empresa y solicitar una copia. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago.

Una cosa es que el usuario no esté obligado a cumplir dentro de los plazos señalados, por ejemplo, para pagar, y otra muy distinta que quede definitivamente eximido de la obligación.

3.3 Cobros en la factura El artículo 148 de la Ley 142 de 1994 señala que no se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio. Esta es, sin duda, una disposición muy importante de protección al suscriptor o usuario.

La primera parte de la norma guarda relación con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que señala que el consumo debe ser el elemento principal del precio que se cobre al usuario. Pero en sentido amplio significa que sólo se cobrarán servicios efectivamente prestados, no necesariamente, relacionados con el consumo. Por ejemplo, se podrá cobrar un cargo por reconexión, pero sólo cuando se haya dado efectivamente la suspensión material del servicio.

Con relación a las tarifas, las que se cobren deben ser las señaladas en el contrato, establecidas conforme a la ley y la regulación, dependiendo de si el régimen es de regulación o de libertad.

Con base en lo anterior, se puede concluir que no es procedente la queja instaurada por el usuario toda vez que la factura es entregada en el predio correspondiente según la dirección consignada en el sistema de la empresa.

Dirección	CRA 16B 9 20 LOCAL - PINARES DE SAN MA	Grupo CU	102	NT.1-R.Aerea-P.Emp-NC.2
Municipio	PEREIRA	CI Servicio	Comercial - Tensión 1	
Tarifa	1	Estado	Con saldo a favor	

Remitente: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA 104
Destinatario: CARDONA MAZO YULIANA
 Dirección: CRA 16B 9 20 LOCAL - PINARES DE SAN MARTIN - PEREIRA
 Municipio: PEREIRA
 Fecha: 10/5/21
 Valor: 9.40

Vigilado Super servicios

Para finalizar, se recuerda que la factura puede ser descargada en la página web de la empresa, <http://www.eep.com.co>, en la opción de imprima su factura.



Suspensiones Programadas



Imprima su Factura




Pague su factura



Sorteo Motociclo




Factura Digital



Imprima su factura de Energía de Pereira desde Internet y pague en nuestros puntos autorizados*.

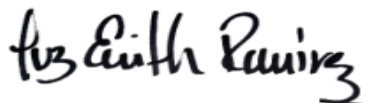
1. Digite su código de cuenta hasta ANTES DEL GUIÓN
2. Digite el Código de seguridad que se observa en el gráfico.
3. Imprima su factura en Impresora Laser únicamente
4. Pague su factura en nuestros puntos autorizados

Código de Cuenta:

Código de Seguridad: 

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos, tales como la página web www.eep.com.co, la línea de atención al cliente 115 opción 2, línea telefónica (036) 3151515, nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira y los números de WhatsApp 3228655668 de 2:00 pm a 4:30 pm.

Atentamente,



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ
Líder Proceso ATC (E)
Preparó: CBetancourt