

Pereira, 19 de noviembre de 2025

Señor:
GONZALO GÓMEZ
 CLL 27 14 80 - SAN NICOLAS
 Matrícula: **724815**
Ciudad

REFERENCIA: Respuesta queja por procedimiento efectuado No.9586072

Cordial saludo,

Por medio de la presente procedemos a responder a su queja instaurada el día 28 de octubre de 2025 radicada bajo proceso No.9586072 en matrícula No.724815 por medio de la cual manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9586072	Radicado:	
F. Solicitud:	28-10-2025 08:20:00	Funcionario:	EEPLVALENCIAJ Fecha Vencimiento: 19/11/2025
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR ESTADO: Trámite PROCEDIMIENTO EFECTUADO
Cédula:	10076297	Solicitante:	GOMEZ GONZALO Clase Sol:
Teléfono:	3136767009	Dir. Notificación:	CLL 27 14 80 - SAN NICOLAS
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira Depto: Risaralda
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica F.Solución:
Objeto de Petición:	Usuario presenta queja por la NO entrega de su factura desde hace 2 meses, solicita que se le indique cuáles es la causa y que siempre llegue a su predio para evitar inconvenientes. Aut not fisica		

En primera instancia nos permitimos informar la definición de factura que trae consigo la Ley 142 de 1994:

Factura de servicios públicos. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos

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 SUSCRIPCIÓN 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 SUSCRIPCIÓN 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 la misma, 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.

Adicional a esto, es importante resaltar que, la no entrega de la factura no exime al usuario del pago oportuno de la factura. 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.

Es preciso indicar que la entrega de la factura es realizada por la empresa DELTEC S.A para el predio con **matrícula No. 724815**, dirección **CLL 27 14 80 - SAN NICOLAS**, en la ciudad de Pereira, es por esto por lo que, una vez recibida la solicitud, se remitió la misma con la finalidad de atender lo manifestado por el usuario.

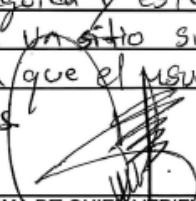
Lo anterior de acuerdo con lo corroborado con ocasión a la queja presentada por el usuario mediante visita de supervisor de DELTEC S.A del día 31 de octubre de 2025, donde se registran las siguientes observaciones:

*"Se visita predio, en el momento hay un menor de edad, se llama número telefónico 3136767009 usuario Gonzalo Gómez pero no contesta, realizaremos seguimiento a la futura entrega dado que existe la posibilidad de una mala entrega ya que el medidor de energía se encuentra ubicado en un rincón y al fondo, como en un sitio subnormal, dado que **se habla con el colaborador de reparto y me indica que el usuario de la casa donde se encuentra el medidor pide todas las facturas**".*

Predio de entrega



Tal como consta en el acta de verificación de supervisor:

Deltec s.a. INGENIERIA CON CALIDAD PROYECTADA HACIA EL FUTURO	VERIFICACIÓN DE RECLAMO		
		DD	MM
FECHA	31	10	25
SUSCRIPTOR O MATRICULA:	724815	DIRECCION:	Cra 27 14-80
MOTIVO RECLAMO O QUEJA:	Entrega de factura.		
PROYECTO:	01 del 2025	RUTA:	1 cons. 4110 CICLO: 6
OBSERVACIONES:	<p>Se visita predio, en el momento hay un menor de edad se llama número telefónico 3136767009 usuario Gonzalo Gomez pero no contesta, realizaremos seguimiento a la futura entrega dado que existe la posibilidad de una mala entrega ya que el medidor de energía se encuentra en la pared de la vivienda de ensuelda y este predio se encuentra ubicado en un rincón y al fondo como en un sitio subnormal, dado que se habla con el colaborador de reparto y me indica que el usuario de la casa donde se encuentra el medidor pide todas las facturas</p> 		
FIRMA DE QUIEN ATIENDE RECLAMO			
		FIRMA DE QUIEN VERIFICA RECLAMO	



Vigilado
Superservicio

De acuerdo con lo anterior, se menciona que ***se habla con el colaborador de reparto el cual indica que el usuario de la casa donde se encuentra el medidor pide todas las facturas.***

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

Asimismo, podrá registrar la facturación digital de la matrícula, donde se remitirá al correo electrónico registrado la factura del servicio público de energía eléctrica prestado por la Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P.

Finalmente, lo invitamos a través de nuestra página web a registrar los datos de la matrícula, donde podrás recibir por mensaje de texto y correo información sobre fallas del servicio en tu barrio, suspensiones programadas y avisos de tu matrícula que seguro serán de tu interés.



ESCRIBE AQUÍ TUS DATOS DE CONTACTO

# Matrícula (*) <input type="text"/> Dígitte su matrícula	# Identificación (*) <input type="text"/> Dígitte su # de identificación	Primer Nombre (*) <input type="text"/> Dígitte su primer nombre
Segundo Nombre <input type="text"/> Dígitte su segundo nombre	Primer Apellido (*) <input type="text"/> Dígitte su primer apellido	Segundo Apellido <input type="text"/> Dígitte su segundo apellido
# Celular (*) <input type="text"/> Dígitte su # de celular	# Teléfono Fijo <input type="text"/> Dígitte su # de teléfono	Correo Electrónico (*) <input type="text"/> Dígitte correo electrónico
¿Es propietario del predio? (*) <input type="button" value="Selecione una opción"/>	<input type="checkbox"/> Desea Recibir la factura digital?	<input type="checkbox"/> ¿Acepta política de datos? (*), Ver política
<input style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; border: none; width: 100px; height: 30px; font-weight: bold; font-size: 10px; margin-top: 10px;" type="button" value="Registrar"/> ←		

Cualquier inquietud con gusto será atendida en nuestros siguientes canales de atención:

- Desde un teléfono fijo a la línea 115 o desde un celular al 606 3151515, opción 2. En horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Edificio Torre Central, Piso 2, de 8 AM a 4:30 PM de lunes a miércoles (jornada continua) jueves de 8 AM a 3:30 PM y los viernes de 8 AM a 4 PM (jornada continua).
- Chat en línea en la página web www.eep.com.co ubicada en la esquina inferior derecha con el nombre de: iContacta con nosotros! En horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Línea de Whatsapp 3228655668, exclusiva para mensaje, no está habilitada para llamadas. Horario 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Atentamente

LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPÍE

LÍDER ATC (E)

Preparó: ysánchezm