



Pereira, 18 de noviembre de 2025

Señora  
**ESTELA MONTOYA**  
 CJR PARCELACIÓN LA ELITA LO 2 LOS PLANES - CERRITOS  
 3103754600

**Matrícula: Nº 2124622**

**REFERENCIA:** Respuesta queja por procedimiento efectuado **Nº 9595370**

Por medio de la presente procedemos a responder a su queja instaurada el día 31 de octubre de 2025, radicada bajo proceso **Nº 9595370** en matrícula **Nº 2124622** por medio de la cual manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO				
Número:	<b>9595370</b>	Radicado:		
F. Solicitud:	31-10-2025 11:49:00	Funcionario:	EEPVJLOPEZR	Fecha Vencimiento: 24/11/2025
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO	Estado: Tramite
Cédula:	42051842	Solicitante:	MONTOYA ESTELA	Clase Sol:
Teléfono:	3103754600	Dir. Notificación:	CJR PARCELACION LA ELITA LO 2 LOS PLANES - CERRITOS	
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira	Dept: Risaralda
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica	F.Solución:
Objeto de Petición:	Usuaria presenta queja por el reparto en la factura ya que no la dejan en el espacio pertinente destinado para la factura si no que la dejan en el suelo o al descubierto, y en ocasiones entregan la que no es. resalta que factura en ocasiones se le deteriora o daña a causa de estar por fuera.			

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 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](http://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.

Es preciso indicar que la entrega de la factura es realizada por la empresa DELTEC S.A. y se establece que los datos de entrega que reposan en nuestro Sistema de Administración Comercial para el predio con registrado con **matrícula Nº 2124622** es la **CJR PARCELACIÓN LA ELITA LO 2 LOS PLANES - CERRITOS** en la ciudad de Pereira, debido a esto, una vez recibida la solicitud, se remitió la misma con la finalidad de corroborar lo manifestado en la presente solicitud.

Lo anterior de acuerdo con lo corroborado con ocasión de la queja presentada y mediante visita a la propiedad el supervisor de DELTEC S.A. informó que:

<b>Deltec s.a.</b>	<b>VERIFICACIÓN DE RECLAMO</b>		
SUSCRIPtor O MATRÍCULA: <u>2124622</u>	DIRECCIÓN: <u>parcelación la elita</u>	FECHA: <u>13/11/25</u>	MM: <u>11</u> AA: <u>25</u>
MOTIVO RECLAMO O QUEJA: <u>Entrega de factura los planes</u>	HORA: <u>00:00</u>		
PROYECTO: <u>01-2025</u>	RUTA: <u>1012-4902</u>	CICLO: <u>62</u>	
OBSERVACIONES: <u>se visita predio se encuentra portada cerrada se llama en repetidas ocasiones al tel 3103754600 no contestan el medidor está por fuera de la portada, no tiene buzon ya se coloca siempre se deja en la portada se recomienda colocar buzon para garantizar la entrega se anexa foto como se dice la factura</u>			
FIRMA DE QUIEN ATIENDE RECLAMO		FIRMA DE QUIEN VERIFICA RECLAMO	
<i>Jurisfernando Ospina</i>			



De acuerdo con lo anterior, se visitó la propiedad para la verificación de lo reportado, constatando que, que **los datos contenidos en la guía coinciden (factura se ha dejado de la portada de la propiedad)**, además, se indicó que, al momento de la visita esta se encontraba cerrada, se recomienda instalar buzón para correspondencia; sin embargo, se realizará seguimiento a las próximas entregas y garantizar la óptima prestación del servicio.

Adicional a lo anterior se le indica que mes a mes podrá descargar su factura a través de nuestra página web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) indicando el número de matrícula.

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. Igualmente, 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.

## ESCRIBE AQUÍ TUS DATOS DE CONTACTO

# Matrícula (*)	# Identificación (*)	Primer Nombre (*)
<input type="text"/> # Digite su matrícula	<input type="text"/> # Digite su # de identificación	<input type="text"/> # Digite su primer nombre
Segundo Nombre	Primer Apellido (*)	Segundo Apellido
<input type="text"/> # Digite su segundo nombre	<input type="text"/> # Digite su primer apellido	<input type="text"/> # Digite su segundo apellido
# Celular (*)	# Teléfono Fijo	Correo Electrónico (*)
<input type="text"/> # Digite su # de celular	<input type="text"/> # Digite su # de teléfono	<input type="text"/> # Digite correo electrónico
¿Es propietario del predio? (*)	<input type="checkbox"/> ¿Desea Recibir la factura digital?	<input type="checkbox"/> ¿Acepta política de datos? (*), Ver política
<input type="button" value="Selecione una opción:"/>	<input type="button" value="Registrar"/>	



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

LUZ ENITH RAMÍREZ

LÍDER ATC

Preparó: Fcanala