

Pereira, 08 de abril de 2025

Señora

ISABEL SUÁREZ

URB MZ 27 CS 706 PLAN CAMILO - CAMILO LAS MERCEDES
6063146657

MATRICULA N° 445882

REFERENCIA: Respuesta a Proceso **N° 9177440**

Por medio de la presente se da respuesta a la solicitud presentada el día 02 de abril 2025, radicada en nuestro sistema comercial bajo el proceso **N° 9177440** con matrícula **N° 445882** respecto del predio ubicado en la URB MZ 27 CS 528 PLAN CAMILO - CAMILO LAS MERCEDES, en el cual manifiesta:

| INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO | | | |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------|
| Número: | 9177440 | Radicado: | |
| F. Solicitud: | 02-04-2025 09:47:00 | Funcionario: | EPEIYCRUZA |
| 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 sbs 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 corresponde al servicio **SBS HOGAR** y para realizar el retiro de dicho cobro, el usuario debe dirigirse directamente a dicha entidad y gestionar 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 **SBS SEGUROS COLOMBIA S.A.** 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 **SBS SEGUROS COLOMBIA S.A**, 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.

Es de resaltar que la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. sólo se encarga de facturar y recaudar los valores más no es la entidad competente para decidir acerca de la terminación del contrato suscrito entre el usuario y seguros SBS, toda vez que los valores recaudados por seguros SBS se encuentran dentro de los ingresos de ellos y por ende son seguros SBS quienes deben realizar las devoluciones y efectuar todo reintegro a que haya lugar, y ser ante dicha entidad en donde debe ser presentada reclamación respecto a la terminación del contrato suscrito entre el usuario y **SBS SEGUROS COLOMBIA S.A.**

Igualmente, cabe subrayar que SEGUROS SBS, se encuentra ubicado en la CALLE 14 23 72 EDIFICIO ALTURIA PISO 10 ÁLAMOS en la ciudad de Pereira, y cuenta con de atención al cliente 01 8000 113 259.

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 el Sistema De Administración Comercial bajo el numero 9177440 a la Empresa SBS; lo anterior con el fin que sea esta entidad quien resuelva las pretensiones de la usuaria 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), 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), nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira.

Atentamente,



LUZ ENITH RAMÍREZ
LÍDER ATC (E)

Preparó: Fcanala