

Pereira, 08 de abril de 2025

Señor

JORGE ANÍBAL CARMONA CARMONA

URB MZ 28 A CS 6 PROYECTO EL REMANSO - VILLA SANTANA LAS BRISAS

3225118482

MATRICULA N° 2032365

REFERENCIA: Respuesta a Proceso **N° 9181294**

Por medio de la presente se da respuesta a la solicitud presentada el día 03 de abril 2025, radicada en nuestro sistema comercial bajo el proceso **N° 9181294** con matrícula **N° 2032365** respecto del predio ubicado en la URB MZ 28 A CS 6 PROYECTO EL REMANSO - VILLA SANTANA LAS BRISAS, en el cual manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9181294	Radicado:	
F. Solicitud:	03-04-2025 15:18:00	Funcionario:	EEP\LVALENCIAJ
Tipo:	01 - SOLICITUDES	Proceso:	0176 - SOLICITUD EXCLUSIÓN TERCEROS
Cédula:	6525067	Solicitante:	CARDONA JORGE ANIBAL
Teléfono:	3225118482	Dir. Notificación:	URB MZ 28A CS 6 PROYECTO EL REMANSO - VILLA SANTANA LAS BRISAS
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario solicita retiro de SBS, ya que indica que no puede seguir cancelando esta seguro por que no tiene empleo en el momento y este seguro no le "conviene".		
		Clase Sol:	
		Estado:	Trámite
		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.

Atendiendo la solicitud del usuario se generó proceso interno en el Sistema De Administración Comercial bajo el número de **9188803**, para generar bloqueo de cobro por concepto de servicios de terceros como se enseña a continuación:

Número	Proceso	Descripción
9188803	0150	SOLICITUD DE NO PERMITIR CREDITOS

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 9181294 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 petionario.**

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