

Pereira, 23 de abril de 2025

Señora
YENIFER ANDREA DÍAZ JARAMILLO
MZ 5 CS 4 CONQUISTADORES
3223225686

MATRICULA N° 2069661
REFERENCIA: Respuesta a Proceso **N° 9212454**

Por medio de la presente se da respuesta a la solicitud presentada el día 22 de abril 2025, radicada en nuestro sistema comercial bajo el proceso **N° 9212454** con matrícula **N° 2069661** respecto del predio ubicado en la URB MNZ 2 CS 39 - CONQUISTADORES, en el cual manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9212454	Radicado:	
F. Solicitud:	22-04-2025 12:51:00	Funcionario:	EEL\LGONZALEZ
Tipo:	01 - SOLICITUDES	Proceso:	0176 - SOLICITUD EXCLUSIÓN TERCEROS
Cédula:	42030276	Solicitante:	DIAZ JARAMILLO YENIFER ANDREA
Teléfono:	3223225686	Dir. Notificación:	MZ 5 CS 4 CONQUISTADORES
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario solicita retiro del concepto SBS SEGUROS, de la factura, indica no quiere seguir cancelando, no maneja correo electrónico para notificación		
		Fecha Vencimiento:	29/04/2025
		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.

Atendiendo la solicitud del usuario se generó proceso interno en el Sistema De Administración Comercial bajo el número de **9215142**, para generar bloqueo de cobro por concepto de servicios de terceros como se enseña a continuación:

Número	Proceso	Descripción
9215142	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 9212454 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