

Pereira, 10 de abril de 2025

Señor

JHON ALEXANDER MORENO SÁNCHEZ

MNZ 1 CS 30 - PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

3226918900

MATRICULA N° 1575372

REFERENCIA: Respuesta a Proceso **N° 9189053**

Por medio de la presente se da respuesta a la solicitud presentada el día 08 de abril 2025, radicada en nuestro sistema comercial bajo el proceso **N° 9189053** con matrícula **N° 1575372** respecto del predio ubicado en la MNZ 1 CS 30 - PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO, en el cual manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9189053	Radicado:	
F. Solicitud:	08-04-2025 13:59:00	Funcionario:	EEP\PGIRALDOB
Tipo:	01 - SOLICITUDES	Proceso:	0176 - SOLICITUD EXCLUSIÓN TERCEROS
Cédula:	1003930731	Solicitante:	MORENO SANCHEZ JHON ALEXANDER
Teléfono:	3226918900	Dir. Notificación:	MNZ 1 CS 30 - PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario solicita retiro de cobro de SBS Y ASIU de la factura de energía, requiere que no se vuelva a ver reflejado en la factura de energía, no cuenta con correo electrónico.		
		Fecha Vencimiento:	15/04/2025
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F. Solución:	

Dando respuesta a la presente solicitud se informa, que los concepto facturados corresponden a los servicios prestados por las Compañías **SBS HOGAR** y **ASISTENCIA ASIU**, para realizar el retiro de dichos cobros, el usuario debe dirigirse directamente a dichas entidades y gestionar la desvinculación de los servicios, una vez cuente con los soportes 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.** y **ASISTENCIA ASIU** le validen el retiro.

Además, es muy importante tener en cuenta que el usuario puede acercarse cada mes a solicitar el retiro de cobro de **SBS SEGUROS COLOMBIA S.A y ASISTENCIA ASIU**, sin embargo, se aclara que hasta que no sea tramitado éste retiro ante las entidades competentes los cobros 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 estas Empresas, toda vez que los valores recaudados por **SBS SEGUROS COLOMBIA S.A y ASISTENCIA ASIU** se encuentran dentro de sus ingresos y por ende ellos quienes deben realizar las devoluciones y efectuar todo reintegro a que haya lugar, y ante dichas entidades debe ser presentada reclamación respecto a la terminación del contrato suscrito.

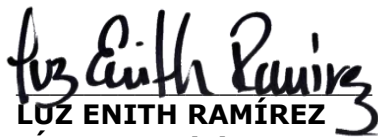
Igualmente, cabe subrayar que SEGUROS SBS, se encuentra ubicado en la CALLE 14 23 72 EDIFICIO ALTURIA PISO 10 ÁLAMOS en la ciudad de Pereira, y cuenta con de atención al cliente 01 8000 113 259.

Aunado a lo anterior es pertinente informar que COOTRASOC - ASIU se encuentra ubicado en la Avenida 30 de agosto No. 23 - 15 en la ciudad de Pereira, quien cumple las funciones de mantenimiento preventivo y correctivo a las redes internas de servicios públicos domiciliarios denominado "Asistencia Técnica Domiciliaria".

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 9189053 a las Empresas **SBS SEGUROS COLOMBIA S.A y ASISTENCIA ASIU**; lo anterior con el fin que sean estas entidades quienes resuelvan las pretensiones de la usuaria respecto del servicio prestado por estas Compañías **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