

DECISIÓN EMPRESARIAL No. 9737541
29 DE ENERO DE 2026
MATRÍCULA 2038817

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO EN
CONTRA DE LA DECISIÓN EMPRESARIAL No. 9686279 DEL 09 DE ENERO DE 2026**

El Líder del proceso de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.**, en uso de sus facultades legales, conforme a lo establecido en el capítulo VII de la Ley 142 de 1994, y el capítulo VIII de las peticiones, quejas, reclamos y recursos del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes adoptado por la Empresa, y de acuerdo los siguientes:

ANTECEDENTES

1. En fecha 18 de diciembre de 2025 el señor **DARIO DE JESUS CANO PATIÑO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 10092498, presentó reclamo por valores facturados por suspensión y reconexión drástica, el cual fue radicado bajo el proceso No. 9686279, en calidad de usuaria del servicio.
2. La Empresa mediante Decisión Empresarial No. 9686279 con fecha del 09 de enero de 2026 da respuesta escrita no accediendo al reclamo presentado por el usuario dentro de los términos establecidos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 que dice «las empresas prestadoras de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones, quejas y recursos que les presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación».
3. Posteriormente, a fin de garantizar el debido proceso y dar a conocer la respuesta oportunamente al usuario, se envió citación para notificación personal al señor **DARIO DE JESUS CANO PATIÑO**, remitiendo la Decisión Empresarial referida en el numeral anterior; e igualmente comunicarle la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación.
4. Contra la Decisión Empresarial No. 9686279, el señor **DARIO DE JESUS CANO PATIÑO** presentó Recurso de Reposición y en subsidio de apelación, mediante oficio radicado por escrito el día 16 de enero de 2026, bajo el proceso No. 9737541.

PROCEDENCIA DEL RECURSO

Corresponde inicialmente, verificar si el recurrente presentó en debida forma el recurso de reposición y dentro del término legal para ello, según lo establecido en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, así como lo pertinente previsto en la ley 1437 de 2011 mediante la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Revisada dicha actuación, se concluye que el recurso fue presentado en debida forma y dentro del término legal, ya que el mismo fue interpuesto el día 16 de enero de 2026 de la decisión empresarial notificada personalmente en fecha 16 de enero de 2026.

Quien interpone los recursos cuenta con legitimación para actuar, ya que el señor **DARIO DE JESUS CANO PATIÑO**, en calidad de suscriptor y/o usuario del servicio presentó este recurso, quien manifiesta no estar de acuerdo con la decisión tomada por la empresa.

Adicionalmente el artículo 154 y 156 de la ley 142 de 1994, establece la procedencia de los recursos sólo contra ciertos actos y facturas que hayan sido expedidas en los últimos cinco meses anteriores a la fecha de la reclamación. Por lo que se confirmó, que el acto contra el cual se radican los recursos se encuentra enmarcado dentro de los indicados por el artículo 154, al ser un acto de facturación por cobros de suspensión y reconexión, y que efectivamente la factura objeto de reclamación se encuentra enmarcado dentro de la vigencia.

Verificados los requisitos de procedibilidad que establece el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 154 de la ley 142 de 1994, se entrará a analizar y decidir en el caso concreto.

ARGUMENTOS DEL RECURSO DE REPOSICIÓN

El señor **DARIO DE JESUS CANO PATIÑO**, en calidad de usuario del servicio, dentro del término legal y mediante escrito interpuso recurso de reposición en contra de la decisión inicial, motivándolo en lo siguiente:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9737541	Radicado:	
F. Solicitud:	16-01-2026 12:02:00	Funcionario:	EEP\LVALENCIAJ
Tipo:	04 - RECURSOS	Proceso:	0401 - RECURSO DE VIA GUBERNATIVA
Cédula:	10092498	Solicitante:	CANO DARIO DE JESUS
Teléfono:	3234873917	Dir. Notificación:	CRA 22BIS NO. 18-81 DETRAS BIBLIOTECA Y SALON COMUNAL - BOSTON
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación VERBAL contra D.E 9686279 , indicand que no esta de acuerdo con la D.E, ya que el cuenta con una condición de salud muy inestable y adicional este cobro es muy alto y no tiene como cancelarlo. Se envía a reclamación \$255.596 de suspensión y reconexión drástica, se informa al usuario que deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamo se pena de suspensión del servicio, adicionalmente en caso que la respuesta no sea procedente, se realizará cobro de los valores en reclamación para la siguiente factura. Aut not fisica		
		Fecha Vencimiento:	05/02/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

FUNDAMENTO JURÍDICO

El artículo 140 de la Ley 142 de 1994 establece que la Empresa suspenderá el servicio prestado al suscriptor y/o usuario cuando incurra en el incumplimiento del contrato, para lo cual reza:

SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO: El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

El procedimiento de suspensión se realiza según el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía en el CAPÍTULO VI. SUSPENSIÓN, CORTE Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO, el cual prevé en la Cláusula Vigésima Séptima – Suspensión del servicio. 1. Suspensión por incumplimiento del presente contrato: LA EMPRESA suspenderá el servicio prestado al SUSCRIPTOR y/o USUARIO (...) «a) Por el no pago de la factura en la fecha señalada, el cual no excederá de dos periodos de facturación para el servicio residencial y de un periodo para el servicio no residencial, salvo que exista con anterioridad reclamación o recurso en trámite. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de discusión»

Así mismo, la Cláusula Vigésima Séptima del mencionado contrato establece que la Empresa suspenderá el servicio prestado al suscriptor y/o usuario por las siguientes causales:

Literal A. Por el no pago de la factura en la fecha señalada, el cual no excederá de dos periodos de facturación para el servicio residencial y de un periodo para el servicio no residencial, salvo que exista con anterioridad reclamación o recurso en trámite (...)

Literal L. l) Efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio deba estar suspendido.

Conforme a lo anterior, la EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. ESP. está en pleno derecho de realizar la suspensión apenas se presenta la novedad de no pago, después de vencido el primer periodo de facturación, situación que se aplica para los usuarios de clase de servicio, comercial, industrial, provisional de obra.

Sin embargo, con el fin de alivianar los posibles inconvenientes del usuario, por políticas de la compañía, a los predios clasificados como residenciales, de acuerdo con artículo 18 de la resolución CREG 108 de 1997, la suspensión del servicio se realiza al **segundo mes adeudado**.

Respecto del procedimiento de la suspensión del servicio, en los casos en los cuales el usuario incumple su obligación del pago oportuno de sus facturas, la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios en concepto N° 839 de 2012 ha señalado que en el caso de suspensión por no pago de la factura, **no es necesario adelantar trámite especial por parte del prestador, ya que, solo se necesita verificar que el usuario no pagó**, teniendo en cuenta lo que a letra indican en el concepto:

(...) la suspensión es temporal y porque la misma tiene origen en un acto inmediato del usuario consistente en el no pago de las facturas, lo que de plano impide la realización de un proceso administrativo que no tendría objeto alguno, pues la obligación de pago no requiere más prueba que la verificación de la cancelación de la factura a través de los medios de gestión comercial con que cuenta el prestador, estando la empresa facultada para suspender el servicio a partir del primer incumplimiento de pago por parte del usuario, siempre y cuando no supere el límite temporal consagrado en la norma.

De igual manera, y en cumplimiento de lo expresado por la Corte Constitucional en Sentencia T-793/12, respecto del debido proceso de comunicación de la suspensión por el no pago de la factura, se indica:

12. La Corte considera que no. Ciertamente, un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos. Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación "en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente".¹ De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.

(...)

15. Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso. El sólo aviso previo de eventual suspensión, sin más especificaciones que contribuyan a asegurar el derecho a la defensa, no podría considerarse por sí solo como una notificación en debida forma, y el acto de suspensión, terminación o corte que así pretende notificarse no está llamado a producir efectos legales. La pregunta siguiente es si el aviso previo que surtió Electricaribe S.A. a sus usuarios reúne las condiciones necesarias y suficientes para considerarse una notificación debida, de acuerdo con lo antes mencionado."

Por lo que se prueba que esta empresa se encuentra cumpliendo con el debido proceso manifestado por la misma Corte Constitucional al dar al usuario mediante su factura un AVISO PREVIO ADECUADO, eso toda vez que se cumple con los preceptos dispuestos, es decir que se informa, El motivo de la suspensión, al indicar: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR NO PAGO. Se informan los recursos a los que hay lugar, el término para interponerlos y ante quién debe interponerse:

PARTE POSTERIOR DE LA FACTURA

AVISO PREVIO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR NO PAGO: Si Ud. es Usuario No Residencial o Residencial que no canceló la factura anterior de energía, se le informa que el no pago de esta factura dentro del plazo señalado (tengo plazo para pagar hasta*) constituye un incumplimiento al Contrato con Condiciones Uniformes, lo que dará lugar a la suspensión del servicio por falta de pago oportuno. Si al momento de efectuar la suspensión Ud. ya pagó, la empresa desistirá de la suspensión. Contra este acto podrá interponer el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superservicios dentro de los cinco días siguientes a la entrega de esta factura, siempre que se encuentre en las circunstancias previstas en el Art. 154 de la Ley 142/94.

Evítese incomodidades y sobrecostos al no pagar dentro de los plazos establecidos. Si ya realizó el pago de esta factura dentro de las fechas indicadas por favor haga caso omiso a este aviso.

Adicionalmente dentro la factura se encuentra inserta la siguiente información, de importancia para el usuario, facturas que son expedidas con todos los requisitos de ley y el Contrato Con Condiciones Uniformes, siendo esta entregada a cabalidad, por lo que se tiene que el usuario conoce la fecha de suspensión anunciada por la Empresa de Servicios Públicos, pues esta información es visible en esta parte de la factura, cómo se procede a ilustrar:

MATRÍCULA >>>	
Fecha de Emisión:	ASEO:
Facturas Vencidas:	ALUMBRADO:
Tengo plazo para pagar hasta:	OTRAS EMPRESAS:
Me quedo sin servicio desde:	SUBTOTAL SIN ENERGÍA:
Documento equivalente a la factura:	ENERGÍA:
	TOTAL

Luego de que la causa de la suspensión del servicio es eliminada con el pago de la factura, el artículo 57 de la Resolución 108 de 1997 establece lo pertinente frente a la reconexión del servicio:

RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato.

PARAGRAFO 1o. La empresa establecerá en las condiciones uniformes del contrato los valores a cobrar por la reconexión y reinstalación del servicio a los suscriptores o usuarios.

PARAGRAFO 2o. Una vez el suscriptor o usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, la empresa deberá restablecer el servicio en un término no mayor al señalado en las condiciones uniformes para efectuar la reconexión o reinstalación, el cual en todo caso no podrá exceder de tres días. Así lo dice el código de Distribución de gas.

PARAGRAFO 3o. Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al suscriptor o usuario es el cobro de intereses de mora de acuerdo con lo previsto por el artículo 96 de la ley 142 de 1994.

Respecto a la facturación de los cobros por concepto de suspensión y reconexión, el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 indica respecto a estos conceptos: **«OTROS COBROS TARIFARIOS.** Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.»

El cobro por concepto de suspensión del servicio de energía por no pago de la factura, también se encuentra permitido mediante el documento CREG 100 del 23 de diciembre de 2014, donde se expresa:

2. COSTO BASE DE COMERCIALIZACIÓN

El costo base de comercialización remunera el costo eficiente de la actividad que se causa por cada usuario atendido y principalmente, corresponde a la gestión de compra de la energía, la lectura de los medidores, la impresión y entrega (sic) de las facturas y la atención de los usuarios. Se excluyen de esta remuneración los costos asociados a:

- Construcción de acometidas e instalaciones internas
- Suspensión y reconexiones del servicio
- Calibración de medidores
- Comercialización de bienes y servicios diferentes de energía
- Comercialización de energía a usuarios no regulados

El enunciado aparte entonces, indica que costos no son remunerados a las empresas vía tarifa, por ello su costo debe ser asumido por el usuario.

Los cobros, además, se constituyen como una de las obligaciones que tiene el usuario para con la Empresa, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Décima Cuarta del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, que a la letra reza:

Cláusula Décima Cuarta: Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

2. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas cumpliendo los requisitos legales y los demás documentos donde consten obligaciones a su cargo, tales como: a) Estudios y derechos de conexión (i.e. revisión de planos) de acuerdo con las tarifas señaladas legalmente, según el uso autorizado y el estrato o tarifa que le correspondan, revisión de obras y servicios varios.

b) El medidor y su instalación, cambio de sellos, materiales y mano de obra de normalización, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración y verificación del sistema de medida realizada por un laboratorio acreditado.

c) Suspensión del servicio, reconexión del servicio, suspensión drástica del servicio, reconexión drástica del servicio y revisiones solicitadas por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, valores que serán adoptados por LA EMPRESA mediante Directiva de Gerencia que forma parte integral de este contrato, los cuales serán actualizados anualmente y publicados en un diario de amplia circulación (Art. 8º Resolución CREG 225 de 1.997).

d). Los conceptos por consumos no facturados, después de ser adelantado por LA EMPRESA un proceso administrativo de recuperación de energía

e). La totalidad de los valores que no sean objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos de facturación, según se trate, para poder adelantar cualquier trámite en ese sentido.

f) Copias de facturas por extravío o pérdida, factura pago parcial o desprendible de pago generado a través de los Kioscos Virtuales.

g) Envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio, área local o nacional.

También, se encuentran plenamente fundamentado este cobro en el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes en la Cláusula Vigésima Sexta -Facturación de otros conceptos

Cláusula Vigésima Sexta - Facturación de otros conceptos:

LA EMPRESA facturará a cada uno de sus SUSCRIPTORES y/o USUARIOS los valores de los servicios que preste o el costo de las actividades en que se incurra tales como: **reconexión, suspensión drástica, reconexión drástica**, copia de facturas por extravío, pérdida o pago parcial, desprendibles de pago generados a través de los kioscos virtuales, envío de factura 28 a dirección diferente donde se presta el servicio (área local y nacional), suministro de equipos de medida, revisiones, parametrización de medidores estado sólido, revisión general con otro comercializador, conexión y/o verificación de provisional del obra o evento, disponibilidad de cuadrilla para atención de eventos, revisión por procesos administrativos de recuperación de energía, verificación de medidores en laboratorio de metrología, aprobación de planos eléctricos, revisión de obras ejecutadas por terceros, otros servicios tales como georreferenciación, certificaciones, placas de identificación de transformadores nuevos instalados por terceros, servicio y transporte de cuadrilla: de línea energizada, grúa, mantenimiento y reparaciones, actividades para usuarios de otros comercializadores, obras de normalización (incluye materiales y mano de obra), los costos asociados a las revisiones de las peticiones, quejas y reclamos que requieran visita al predio y no sean procedentes, y las cuotas o pagos de productos o servicios no inherentes a la prestación del servicio, previamente autorizados por el propietario, suscriptor o usuario.

Parágrafo Primero. LA EMPRESA, efectuará periódicamente el estudio de costos de los anteriores servicios, los cuales estarán discriminados por el valor de los materiales y la mano de obra que habitualmente se empleen, cuyos valores dependerán de las condiciones del mercado. En el mes de enero de cada año, la Empresa publicará en diario de amplia circulación local, los costos unitarios de los servicios asociados, complementarios y/o conexos que regirán para la vigencia

En consecuencia, se emite el listado de conexos del año 2025 por concepto de servicios asociados, complementarios y/o conexos al servicio de energía eléctrica que fue determinado por la Directiva de Gerencia, N.º. 002 del 13 de enero de 2025, con la finalidad de determinar los valores para las suspensiones y reconexiones del servicio de energía eléctrica suministrado por la empresa. Estos valores fueron publicados el día 16 de enero de 2025 en el Periódico EL DIARIO página 7, sin que fuera incluido arbitrariamente en la factura y dando cabal cumplimiento a la cláusula décima octava del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes.

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., informa a sus suscriptores y/o usuarios y ciudadanía en general que de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, las Resoluciones CREG número 108 y 225 de 1997; 038 de 2014 y el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., las tarifas aplicables para el año 2025 por concepto de Servicios Asociados, Complementarios y/o Conexos al Servicio de Energía Eléctrica, son las establecidas en el presente listado; las cuales No incluyen el valor del IVA aplicable.

SECTOR URBANO			
TIPO DE MEDICION	SUSPENSIÓN DRÁSTICA DEL SERVICIO		RECONEXIÓN DRÁSTICA DEL SERVICIO
	VALOR ACTIVIDAD		VALOR ACTIVIDAD
Monofásica Conexión Directa	\$	127.798	\$ 127.798
Trifilar	\$	127.798	\$ 127.798
Trifásica	\$	127.798	\$ 127.798
Medición Semidirecta	\$	141.566	\$ 141.566
Medición Indirecta	\$	169.184	\$ 169.184

CONSIDERACIONES

Corresponde analizar si en el caso en concreto los valores facturados por concepto de la suspensión del servicio dada con observancia al artículo 140 de la ley 142 de 1994, y las disposiciones frente al tema en la Resolución CREG 108 de 1997 y el Contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes.

Por lo que, una vez revisado el Sistema De Administración Comercial, se puede evidenciar que el predio con matrícula nro. 2038817 se encuentra clasificado como **RESIDENCIAL** estrato 2, por lo tanto, la suspensión del servicio se efectúa cuando se presenta **mora en el pago de DOS periodos de facturación**.

Para el caso en estudio se encuentra que para el periodo del periodo de octubre de 2025 se expidió la factura No. DEL3060024, por valor de **\$97,537** correspondiente a los conceptos facturados del 12/09/2025 al 11/10/2025 (**\$21,379**), más los valores dejados de pagar en el periodo anterior (septiembre por **\$76,158**) y cuya fecha de vencimiento era el 22/10/2025 y fecha de suspensión a partir del 23/10/2025.

Tipo	Facturación Oficina		Periodo Desde	12/09/2025	
Nro. Factura	DEL3060024		Periodo Hasta	11/10/2025	
Costo	876.2056		F. Facturación	14/10/2025	
Total Facturado	\$97,537.00		F. Vencimiento	22/10/2025	
Consecutivo	143	Días F.	30	F. Suspensión	23/10/2025
Grupo CU	102	Atrasos	2	Clase Servicio	1 Residencial - Estrato 2
Tp. Aseo		Nv. Aseo		Tarifa	1 GENERICA

No obstante, dado que en fecha 01/11/2025 el usuario no realizó el pago de la factura, esta compañía procedió a realizar la suspensión del servicio siendo las 08:50 , donde se dejó constancia de lo siguiente:

"STK 558823 SE VISITA PREDIO PARA REALIZAR SUSPENSION POR AUTORIZACION DE LA EEP EL CUAL SE ENCUENTRA DIFICULTAD TECNICA INICIAL MEDIDOR INTERNO CON REJA Y CANDADO EL CUAL DICE QUE NO PUEDEN INGRESAR SIN SER AUTORIZADO SE VERIFICA PAGO CON BASE 1 Y NO HAY SE LLAMA EN VARIAS OCASIONES Y NADIA A TIENDE SE PROCEDE A SUSPENDER DE RED SE DEJA PREDIO SUSPENDIDO MEDIDOR INTERNO SE TOMAN FOTOS ; LECTURA 000"



ACTA DE VERIFICACION, SUSPENSION, CORTE Y RECONEXION DEL SERVICIO



Energía
DE PEREIRA

EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP 934298
NIT 816.002.913-1 www.eep.com.co Proveedor: DELTEC S.A., Contrato: 22 de 2021

MUNICIPIO PEREIRA
NO. DE ORDEN 9573114
CLIENTE CANO DARIO DE JESUS
DIRECCION CRA 22BIS NO. 18-81 DETRAS BIEL
RUTA 235
CICLO 6 EST-2
No. DE MEDIDOR 11115753/MER
LECTURA ACTUAL 000

FECHA 2025-11-01 08:50:50 - 9:03:17
HORA INICIO HORA FIN
TIPO DE ACTIVIDAD SUSPENSION
MATRICULA 2038817
TARIFA 2

DE ACUERDO A LA LEY 142 DE 1994, EL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS Y PREVIA NOTIFICACION EN LA FACTURA PERIÓDICA AUTORIZADO POR LA EMPRESA PROCEDE A REALIZAR LA ACTIVIDAD DE:
Suspension CON RESULTADO: SUSPENSION EN RED

ESTIMADO CLIENTE LAS ACTIVIDADES DE SUSPENSION, VERIFICACION, SE REALIZAN EN BUZON A QUE SE HA CONFIGURADO UNA DE LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL NUMERO 25 DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, EPP ESP RECONECTARA EL SERVICIO DENTRO DE LAS 24 HORAS SIGUIENTES DE SUPERADA LA CAUSA DE SUSPENSION, COMUNIQUESE A LAS LINEAS GRATUITAS 115 O TELEFONO Fijo 3151515 O MÓVIL 3151515 AL CENTRO DE ATENCION 140 CORONA.

OBSERVACIONES GENERALES
STX 559823 SE VISITA PREDIO PARA REALIZAR SUSPENSION POR AUTORIZACION DE LA EEP EL CUAL SE ENCUENTRA DIFICULTAD TECNICA INICIAL MEDIDOR INTERNO CON REJA Y CANDADO EL CUAL DICE QUE NO PUEDEN INGRESAR SIN SER AUTORIZADO SE VERIFICA PAGO CON BASE 1 Y NO HAY SE LLAMA EN VARIAS OCASIONES Y NADIA A TIENDE SE PROCEDE A SUSPENDER DE RED SE DEJA PREDIO SUSPENDIDO MEDIDOR INTERNO SE TOMA N FOTO

QUIEN ATIENDE LA VISITA

Firma: C.C. 1.087.991.256
de JARBEY RESTREPO

Firma medidora: C.C. medidora: 629

VERIFICADO QUE LAS PERSONAS QUE SUSCRIBIERON ESTA SUSPENSION, NO ME PUDIERON NI RECIBIERON DINERO POR CONCEPTO ALGUNO.

HECHO CONTINUAR DISTRIBUYENDO DEL SERVICIO DE ENERGIA, ZONAJE AL DIA O HAGA UN ACUERDO PAGO.

1 USUARIO DE RED A FIRMAR
1 USUARIO NO SE ENCUENTRA EN EL PREDIO
1 USUARIO DE RED A DAR DATOS
1 TESTIGO
1 SUPERVISOR ACTIVIDAD

Firma: C.C. NADIA A TIENDÉ

CIENTE



Ahora bien, en fecha 04/11/2025 siendo las 08:20:25 el usuario realizó pago de la factura por valor **\$97,537**:

Fecha Pago	Tipo Pago	Caja	Recau.	Lote	Fecha Actualización	Valor
04/11/2025	H	57	12	1	04/11/2025	97,537
Tipo de Pago	Pago Total Sin AP			F. Registro Pago	04/11/2025 08:20:25	
Caja	INFIDER					
Recaudador	PUNTO DE PAGO EEP - TORRE CENTRAL					

Por ende, se eliminó la causa de la suspensión, en ese sentido, se programó proceso de reconexión No. 9599677 el cual fue ejecutado el día **04/11/2025** siendo las **11:28** y se dejó registrada la siguiente observación:

"SE VISITA PREDIO RESIDENCIAL VIVIENDA FAMILIAR PARA RECONEXION DEL SERVICIO AL MOMENTO DE LA VISTA SE TOCA NADIA ATIENDE NO SE TOMA LECTURA PORQUE EL MEDIDOR SE ENCUENTRA INTERNO NI SE INSTALA SELLOS SE CONECTA SERVICIO DESDE LA RED TOMANDO TENSION DEJANDO PREDIO CON SERVICIO OK SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO ; LECTURA 000"

ACTA DE VERIFICACION, SUSPENSION, CORTE Y RECONEXION DEL SERVICIO


EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP
NIT 919.982.819-9 www.eep.com.co
MUNICIPIO PEREIRA
NO. DE ORDEN 9599677
CLIENTE CANO DARIO DE JESUS
DIRECCION CRA 22BIS NO. 18-81 DETRAS BIBL
BUSCA 235
CIRCUITO 6 EST-2
LECTURA ACTUAL 000

941477
Procesado por: DGTES S.A. Contrato 32 de 2021
FECHA 2025-11-04
HORA INICIO 11:28:52
HORA FIN 11:29:07
LECTURA 2038817
LECTURA ANTERIOR 2

ACTIVIDAD REALIZADA
 DE ACUERDO A LA LEY 142 DE 1994, EL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS Y PREVIA NOTIFICACION EN LA FORMA PERSONAL AUTORIZADO POR LA EMPRESA PROCESO A REALIZAR LA ACTIVIDAD DE:
Orden de Reconexion Masiva CON RESULTADO: RECONO EN RED
 SE OTORGO AL CLIENTE LAS ACTIVIDADES DE SUSPENSION, VERIFICACION, RE REALIZAN EN RAZON A QUE SE HA CONFIRMADO UNA DE LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL NUMERO 20 DEL CONTRATO DE CONDICIONES LAS FORMAS, ESP. ESP. RECONEXION DEL SERVICIO CENTRO DE LAS 24 HORAS SIGUIENTES SE SUSPENDE LA OBRERA DE SUSPENSION, COMPARARSE A LAS LINEA GRATUITA 115 O TELEFONO FIJO 015015 Y ACERQUESE AL CENTRO DE ATENCION MAS CERCA.

OBSERVACIONES GENERALES
 SE VISITA PREDIO RESIDENCIAL VIVIENDA FAMILIAR PARA RECONEXION DEL SERVICIO AL MOMENTO DE LA VISTA SE TOCA NADIA ATIENDE NO SE TOMA LECTURA PORQUE EL MEDIDOR SE ENCUENTRA INTERNO NI SE INSTALA SELLOS SE CONECTA SERVICIO DESDE LA RED TOMANDO TENSION DEJANDO PREDIO CON SERVICIO OK SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO

QUEM ATENDIO LA VISITA
 Firma: 
 C.C. 1.067.991.256
JARBEY RESTREPO
 Ing. electricista
 Fecha: _____
 Hora: _____
 Cliente: **SOLO**

Firma Cubradora: _____ Cod. cubradora: 629
 CERTIFICADO QUE LAS PERSONAS QUE SUSCRIBIERON ESTA SUSPENSION, NO ME PIDIERON NI RECIBIERON DINERO POR CONCEPTO ALGUNO.
 FIRMA CONTINUAR SIGNATARIO DEL SERVICIO DE ENERGIA, PONERSE AL DIA O HACER UN ACUERDO PAGO.




En este orden de ideas se tienen las siguientes apreciaciones:

1. Las actividades de suspensión se programan de acuerdo con la agenda de facturación asignada por la EEP, quien es la encargada de programar los días de vencimiento y fecha de suspensión de cada ciclo, de acuerdo con la información obtenida en el Sistema de Administración Comercial.
2. Las actividades se realizan de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994, artículo 140, donde el incumplimiento del pago por parte de suscriptor da lugar a la suspensión del servicio.

Artículo 140. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

Cláusula Vigésima Séptima – Suspensión del servicio Suspensión por incumplimiento del presente contrato: LA EMPRESA suspenderá el servicio prestado al SUSCRIPTOR y/o USUARIO en los siguientes casos:

a) Por el no pago de la factura en la fecha señalada, el cual no excederá de dos periodos de facturación para el servicio residencial y de un periodo para el servicio no residencial, salvo que exista con anterioridad reclamación o recurso en trámite. Sin embargo, para

recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de discusión.

3. La Empresa de Energía de Pereira notifica mes a mes mediante la factura de servicios públicos, las fechas de vencimiento y suspensión del servicio, por tal motivo, se recomienda a los usuarios realizar el pago antes de estas fechas y así evitar la suspensión del servicio.

4. Se verifica en el sistema de información comercial y el sistema SEOT, se evidencia mediante el registro fotográfico que los procedimientos fueron ejecutados correctamente, realizando suspensión del servicio por mora en un periodo de facturación, al momento de la visita el predio no registraba con pago.

5. Al momento de ejecutarse la actividad de suspensión, el predio no registraba con el pago oportuno de las facturas que se encontraban vencidas.

6. Se informa que los cobros por suspensión y reconexión drástica son en razón a que, la actividad se realizó desde la red debido a las dificultades iniciales para acceder al medidor, que se encuentra ubicado a nivel interno de la propiedad. Por tal motivo, se procedió a efectuar la suspensión desde la red. Adicionalmente, al momento de realizar los procedimientos, se realiza llamado en el predio sin tener respuesta por parte del usuario.

7. El personal encargado de ejecutar las actividades de suspensión no está autorizado para el otorgamiento de plazos para el pago.

8. Los procedimientos de suspensión son actividades que la empresa debe incurrir y por ende los cobros son trasladados al usuario.

9. Las actividades de suspensión y reconexión se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos por la Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P, donde a un predio residencial que presente mora de 2 meses en su factura, se procede con la suspensión del servicio. También regidos de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994, artículo 140, donde el incumplimiento del pago por parte de suscripto da lugar a la suspensión del servicio

Con fundamento en lo expuesto con anterioridad y estando facultado por la ley, **LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.,**

RESUELVE

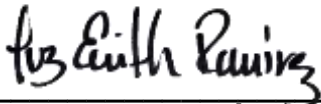
PRIMERO: CONFIRMAR la Decisión Empresarial N° 9686279 con fecha del 09 de enero de 2026 por concepto de reclamo por valores facturados presentado por el señor **DARIO DE JESUS CANO PATIÑO**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial al señor **DARIO DE JESUS CANO PATIÑO**, enviando citación a CRA 22BIS NO. 18-81 DETRAS BIBLIOTECA Y SALON COMUNAL - BOSTON, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Conceder el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y trasladar el expediente para que se desate allí lo pertinente.

CUARTO: La presente decisión rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ

Líder Proceso ATC (E)

Preparó: VMONTTOYAC.