

Pereira, 29 de abril de 2026

Señora

**ADELA RONCANCIO**

URB MZ 5B CS 18 - BELMONTE BAJO

**Matrícula: 804476**

**Ciudad**

**REFERENCIA:** Respuesta queja por procedimiento efectuado No. 9925039

Cordial saludo,

Por medio de la presente procedemos a responder a su queja instaurada el día 13 de abril de 2026 radicada bajo proceso No. 9925039 en matrícula No. 804476 del predio ubicado en la URB MZ 5B CS 18 - BELMONTE BAJO, por medio de la cual manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
<b>Número:</b>	<b>9925039</b>	<b>Radicado:</b>	
<b>F. Solicitud:</b>	13-04-2026 14:08:00	<b>Funcionario:</b>	EEP\JLOPEZR
<b>Tipo:</b>	03 - QUEJAS	<b>Proceso:</b>	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
<b>Cédula:</b>	30292458	<b>Solicitante:</b>	RONCANCIO ADELA
<b>Teléfono:</b>	3113829454	<b>Dir. Notificación:</b>	URB MZ 5B CS 18 - BELMONTE BAJO
<b>Nro. Factura:</b>		<b>Municipio:</b>	Pereira
<b>Medio:</b>	Verbal	<b>Servicio:</b>	Energía Eléctrica
<b>Objeto de Petición:</b>	Usuaría presenta queja por no entrega de factura en los últimos 2 periodos facturados, solicita verificación, autoriza notificación a la dirección: URB MZ 5B CS 18 - BELMONTE BAJO PEREIRA		
		<b>Fecha Vencimiento:</b>	04/05/2026
		<b>Estado:</b>	Trámite
		<b>Clase Sol:</b>	
		<b>Depto:</b>	Risaralda
		<b>F. Solución:</b>	



En primera instancia nos permitimos informar la definición de factura que trae consigo la Ley 142 de 1994:

**Factura de servicios públicos.** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Cabe anotar que la normativa que actualmente rige las relaciones entre la Empresa y el usuario es el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, el cual en su Cláusula Vigésima Cuarta establece:

**"Entrega de la factura:** LA EMPRESA entregará las facturas respectivas, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.

En las localidades, zonas o lugares donde no se puedan despachar las facturas directamente al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, LA EMPRESA informará con anticipación, que las mismas deben ser reclamadas en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos en que, por causas ajenas a LA EMPRESA, la entrega de la factura no fuere posible.

El envío oportuno de la factura, la entrega en el sitio establecido, en la forma y modo aquí previsto, hace presumir de derecho que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO la conoce en su integridad.



LA EMPRESA, salvo que en el contrato individual que suscribe con un USUARIO NO REGULADO señale otra cosa, le facturará el servicio dentro de los quince (15) días calendario siguientes al respectivo mes de consumo, enviándole la factura al sitio y/o correo electrónico indicado, siendo válida como fecha de recepción de la misma, la señalada en la constancia de envío.

**Parágrafo Primero:** cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO registre una dirección de envío de su factura diferente a la del predio donde se presta el servicio, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO asumirá los costos de envío de la factura, siempre y cuando dicha remisión se encuentre fuera del área de operación de LA EMPRESA; sin embargo, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá consultar su factura a través de todos los medios que LA EMPRESA defina para tal fin.

**Parágrafo Segundo:** LA EMPRESA hará entrega y/o dará a conocer la existencia de la factura, al correo electrónico que se le informe, mensaje de datos, a través de la página web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co), plataforma digital, aplicación (APP) o por cualquier otro medio electrónico y/o digital idóneo previa autorización del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO mediante los diferentes canales de comunicación y en los Centros de Atención al Usuario de LA EMPRESA. Así mismo, en cualquier momento el SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrán revocar dicha autorización, con el fin de entrega de la factura física, para lo cual deberá radicar su solicitud.

Es preciso indicar que la entrega de la factura es realizada por la empresa DELTEC S.A se comprobó que los datos de entrega de registrados para el predio son **matrícula No. 804476**, en la dirección **URB MZ 5B CS 18 - BELMONTE BAJO**, es por esto por lo que, una vez recibida la solicitud, se remitió la misma con la finalidad de corroborar la correcta entrega de la factura en el predio.

Lo anterior de acuerdo con lo corroborado con ocasión a la queja presentada por el usuario mediante visita de supervisor de DELTEC S.A del día 15 de abril de 2026, donde "se visita predio, se habla con el inquilino del primer piso, se le pregunta por Adela Roncancio, dice vivir en el 2 piso lo que en su momento no abren, se llama al número 3113829454 no contestan, se evidencia en la guía de entrega y coinciden con lo descrito, puerta negra frente blanco, se le recomienda hablar con la gente del primer piso ya que la factura siempre se ha dejado allí sin problemas, sin embargo se tendrá en cuenta para las próximas entregas", tal como consta en el acta de verificación de supervisor.

ACTA DE VERIFICACIÓN SUPERVISOR DELTEC:

	VERIFICACIÓN DE RECLAMO			
	FECHA	DD	MM	AA
SUSCRIPTOR O MATRÍCULA:	15	04	26	HORA:
MOTIVO RECLAMO O QUEJA:				11:40
PROYECTO:	DIRECCIÓN: MZ5B418 Belmonte			
OBSERVACIONES:	RUTA: ZCON3790			CICLO: 17
Se visita predio se habla con el inquilino del primer piso se le pregunta por Adela Roncancio, dice vivir en el 2 piso lo que en su momento no abren se llama al número 3113829454 no contestan, se evidencia en la guía de entrega y coinciden con lo descrito, puerta negra frente blanco, se le recomienda hablar con la gente del primer piso ya que la factura siempre se ha dejado allí sin problemas, sin embargo se tendrá en cuenta para las próximas entregas.				
FIRMA DE QUIEN ATIENDE RECLAMO			FIRMA DE QUIEN VERIFICA RECLAMO	
			N.P. Ederlin Gonzalez	

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la entrega de la factura para el predio en cuestión no presenta novedad en la guía de entrega, igualmente se hará seguimiento en futuras entregas.

GUÍA DE ENTREGA:

<b>Deftec</b> S.A. DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. Calle 80 No. 17-55 - Tel: 3151 5115 Calle 100 No. 17-55 J.C. MATEO S.A. GERENTE PEREIRA, COLOMBIA		Fecha: 27-03-2016 Hora: 09:21:23 Valor: 0 Valor: 778,95 Valor: 0
REMITENTE		
Empresa: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. Dirección: A. 17-55 - 80 Ciudad: PEREIRA		ID: 812 002 410-5 NIT: 777119 Teléfono: 3151 5115
DESTINATARIO		
Nombre: BENIGNO HERNANDEZ MARIO Dirección: RB N° 58 CS 18 - BELMONTE BAJ Ciudad: PEREIRA		Teléfono: 313 9 804476 Teléfono: 1002 3790 Ciudad: COLOMBIA C.C.P.A.: 660007
Descripción: 30-3 Contenido: 916		
Modos de entrega: <input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> OTRO		
 EP28047847		

PREDIO EN EL CUAL SON ENTREGADAS LAS FACTURAS:



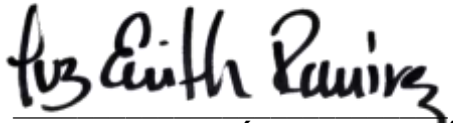
Igualmente, la Empresa lamenta las incomodidades causadas y manifiesta que es muy gratificante contar con el apoyo de una persona que vive y siente realmente el compromiso con nuestra empresa, por lo cual le agradecemos y afirmamos la importancia de sus sugerencias y aportes, estos nos ayudan a brindar cada vez una mejor calidad y así día a día lograr alcanzar nuestras metas de prestar un excelente servicio.

Adicional a lo anterior se le indica que mes a mes podrá descargar su factura a través de nuestra página web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) indicando el número de matrícula.

Cualquier inquietud con gusto será atendida en nuestros siguientes canales de atención:

- Desde un teléfono fijo a la línea 115 o desde un celular al 606 3151515, opción 2. En horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Chat en línea en la página web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) ubicada en la esquina inferior derecha con el nombre de: ¡Contacta con nosotros! En horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Línea de Whatsapp 3228655668, exclusiva para mensaje, no está habilitada para llamadas. Horario 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

#### Atentamente



**LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ**  
**LÍDER ATC (E)**  
Preparó: VMONTOYAC