

Pereira, 20 de marzo de 2026

Señora

LEIDY MANSO

LEIDYMG1223@GMAIL.COM

3223710597

Matrícula: N° 2005250

REFERENCIA: Respuesta queja por comportamiento de funcionarios **N° 9844232**

Por medio de la presente procedemos a responder su queja instaurada el día 02 de marzo de 2026 y radicada bajo proceso **N° 9844232** respecto del predio ubicado en URB MZ 6 CS 13 PISO 2 - VILLA NAVARRA; servicio **Residencial**, en la cual manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9844232	Radicado:	
F. Solicitud:	02-03-2026 11:37:00	Funcionario:	EEP\NMANSOM
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
Cédula:	42165322	Solicitante:	MANSO LEIDY
Teléfono:	3223710597	Dir. Notificación:	LEIDYMG1223@GMAIL.COM
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Telefónico	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	El usuario presenta una queja porque no fue informado previamente de la suspensión del servicio; únicamente se le comunicó que se revisaría el medidor. Reconoce que el pago de la factura se ha retrasado y solicita, a menos, recibir la notificación del proceso necesario para regularizar el pago en el menor tiempo posible. Se le aclara que los técnicos no están autorizados para establecer plazos ni para esperar que realice el pago directamente en el sitio. El usuario autoriza ser notificada a su correo electrónico leidygm1223@gmail.com		
		Fecha Vencimiento:	20/03/2026
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F. Solución:	

Vigilado Superintendencias

La Empresa de Energía de Pereira debe revisar si existió algún error en el procedimiento realizado por nuestros técnicos, al momento de realizar la suspensión y reconexión del servicio para la matrícula N° 2005250.

Es importante mencionar que 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 del servicio se realiza según el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de Energía eléctrica con condiciones uniformes en su **cláusula vigésima séptima**, suspensión del servicio, numeral primero, el cual prevé en su literal a) la siguiente causal de suspensión del servicio:

- 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." (negrillas fuera de texto).

Conforme a lo anterior, la **EMPRESA DE ENERGÍA 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.**

Sin embargo, la Empresa con el fin de alivianar los posibles inconvenientes del usuario, por políticas de la compañía, la suspensión del servicio se realiza al **segundo mes adeudado** de los **PREDIOS RESIDENCIALES únicamente** y de acuerdo con el artículo 18 de la resolución CREG 108 de 1997. En concordancia, el artículo 57 de la Resolución 108 de 1997 establece:

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.

PARÁGRAFO 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.

PARÁGRAFO 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.

PARÁGRAFO 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 establece:

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.

Aunado a lo anterior es importante mencionar lo contenido en la **Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUScriptor y/o USUARIO: En virtud de la celebración de este contrato el SUScriptor y/o USUARIO se obliga para con LA EMPRESA a:**

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.


De igual manera, la **Cláusula Vigésima Sexta - Facturación de otros conceptos**, establece:

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 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 2026 por concepto de servicios asociados, complementarios y/o conexos al servicio de energía eléctrica que fue determinado por la Directiva de Gerencia, No 001 de 2026 del 19 de enero de 2026, 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 en el periódico LA REPÚBLICA el día 28 de enero de 2026, Página 03, 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.			
	Monofásica Conexión Directa	\$	51.085	\$
Nota 1: Valores exentos de IVA				
Nota 2: El valor de los conexos por concepto de suspensión y reconexión corresponde a los costos de personal y transporte en que incurre la Empresa para la ejecución de la actividad.				

Por otra parte, es prudente señalar que 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, por lo que vale recordar que en la factura se encuentra inmersa la información correspondiente a la fecha límite de pago y fecha de suspensión, así mismo 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.** Lo anterior, teniendo en cuenta que:

(...) 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 al 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."

Dentro del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con condiciones uniformes, el cual en **Cláusula Vigésima Cuarta** establece que:

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 factura expedida para el periodo objeto de reclamo, fue expedida con todos los requisitos de ley y el Contrato Con Condiciones Uniformes, siendo esta entregada a cabalidad, se tiene que el usuario conocía la fecha de suspensión anunciada por la Empresa de Servicios Públicos:

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

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 esta, 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, 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.

Por otra parte, es prudente señalar que 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, por lo que vale recordar que en la factura se encuentra inmersa EL AVISO correspondiente a la fecha límite de pago y fecha de suspensión. Lo anterior, teniendo en cuenta que el mismo se realiza en cumplimiento de lo indicado por la Corte Constitucional en Sentencia T - 793 de 2012:

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 estos.** 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". De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.

13. En efecto, el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de servicios públicos no es un fin en sí mismo, sino un instrumento al servicio de los demás derechos fundamentales. Estos últimos se salvaguardan si existe una prestación eficiente y continua de servicios públicos domiciliarios de calidad. El derecho al debido proceso sirve para evitar posibles errores de las empresas prestadoras de servicios públicos, en tanto les da oportunidad de conocer información y opiniones de los usuarios, que pueden resultar útiles o necesarias para determinar si debe suspenderse, terminarse o cortarse un servicio público domiciliario. Así, el derecho a un recurso

contribuye a evitar que se le suspenda o corte el servicio al propietario de un inmueble por deudas con la empresa de servicios, cuando no esté obligado a pagar por ellas debido a su buena fe. El derecho a un recurso también podría evitar que al propietario de un inmueble se le suspenda el servicio, de suerte que no se cause como efecto un desconocimiento de derechos constitucionales a sujetos de especial protección. También contribuiría a impedir la suspensión de servicios que sean precisos para el funcionamiento de hospitales u otros establecimientos especialmente protegidos, o para que no se afecten gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.

14. Pues bien, **esta finalidad se puede alcanzar en muchos casos con un aviso previo adecuado**. Si hay algo incorrecto en el monto de una facturación, o si existe un problema asociado con quién debe asumir una deuda, o incluso si el usuario es un establecimiento especialmente protegido por la Constitución (como un hospital o una cárcel), **luego del aviso previo y antes de la fecha prevista para la suspensión o corte del servicio por no pago oportuno, podrían ponerse estas circunstancias de manifiesto ante la empresa de servicios públicos domiciliarios con el fin de que ésta ajuste su actuación a la ley y a la Constitución**. Asimismo, si hay un sujeto de especial protección y la suspensión o corte de un servicio público domiciliario tiene la potencialidad de producir un desconocimiento de sus derechos fundamentales, estas **circunstancias también podrían ponerse de presente ante las empresas de servicios públicos dentro del término estipulado en el aviso previo**. Y globalmente cualquier otra circunstancia similar se podría plantear en ese interregno. **Un aviso previo adecuado es suficiente para garantizar el derecho de defensa**.

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 dentro de la factura encontrará el **AVISO ADECUADO**, cumpliendo 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.

Para el caso que nos ocupa es pertinente aclarar y contextualizar al solicitante acerca de las **obligaciones** del suscriptor o usuario del servicio de energía eléctrica debido a su adhesión voluntaria al "**Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía**

Eléctrica con Condiciones Uniformes (Pereira)" recalcando que el contrato es ley entre las partes.

Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO: en virtud de la celebración de este contrato, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga con LA EMPRESA a:

5. Permitir el acceso para la lectura periódica de los equipos de medida cuando estos se hallen al interior del inmueble, conjunto habitacional, o propiedad horizontal, permitir la suspensión del servicio cuando se configure alguna de las causales establecidas en la ley o en este contrato, permitir y atender la revisión de las instalaciones internas, revisión de los sistemas de medida o su retiro temporal con el fin de verificar su correcto funcionamiento y calibración cuando a juicio de LA EMPRESA sea técnicamente necesario, y por cualquier diligencia que se requiera efectuar en ejecución del contrato.

CONSIDERACIONES

Se tiene que, al realizar verificación de la información contenida en el Sistema de Administración Comercial se halló cobro del servicio de energía eléctrica bajo el número de documento electrónico **DEL 4218998** correspondiente al mes de febrero 2026 para el periodo comprendido entre el día 17/01/2026 al 13/02/2026 y cuyo valor ascendía a **\$161,916**, en el mismo se le informaba la fecha límite para realizar el pago oportuno, el cual tenía como plazo máximo el día 23/02/2026 y orden de suspensión del servicio para el día 24/02/2026; tal y como se enseña a continuación:

Facturación de	2026-02	Tipo	Facturación Oficina	Periodo Desde	17/01/2026
Consumo Activa	58	Nro. Factura	DEL4218998	Periodo Hasta	13/02/2026
Consumo Reactiva	0	Costo	852.9831	F. Facturación	14/02/2026
Consumo Común	0	Total Facturado	\$161,916.00	F. Vencimiento	23/02/2026
Cons. Adicional	0	Consecutivo	193	Días F.	28
Ciclo	10-Cuba-Corales-SanFern	Grupo CU	102	Atrasos	2
Área	1-Urbano	Tp. Aseo	RE	Nv. Aseo	2
				Clase Servicio	1
				Tarifa	1
				F. Suspensión	24/02/2026
					Residencial - Estrato 2
					GENERICA

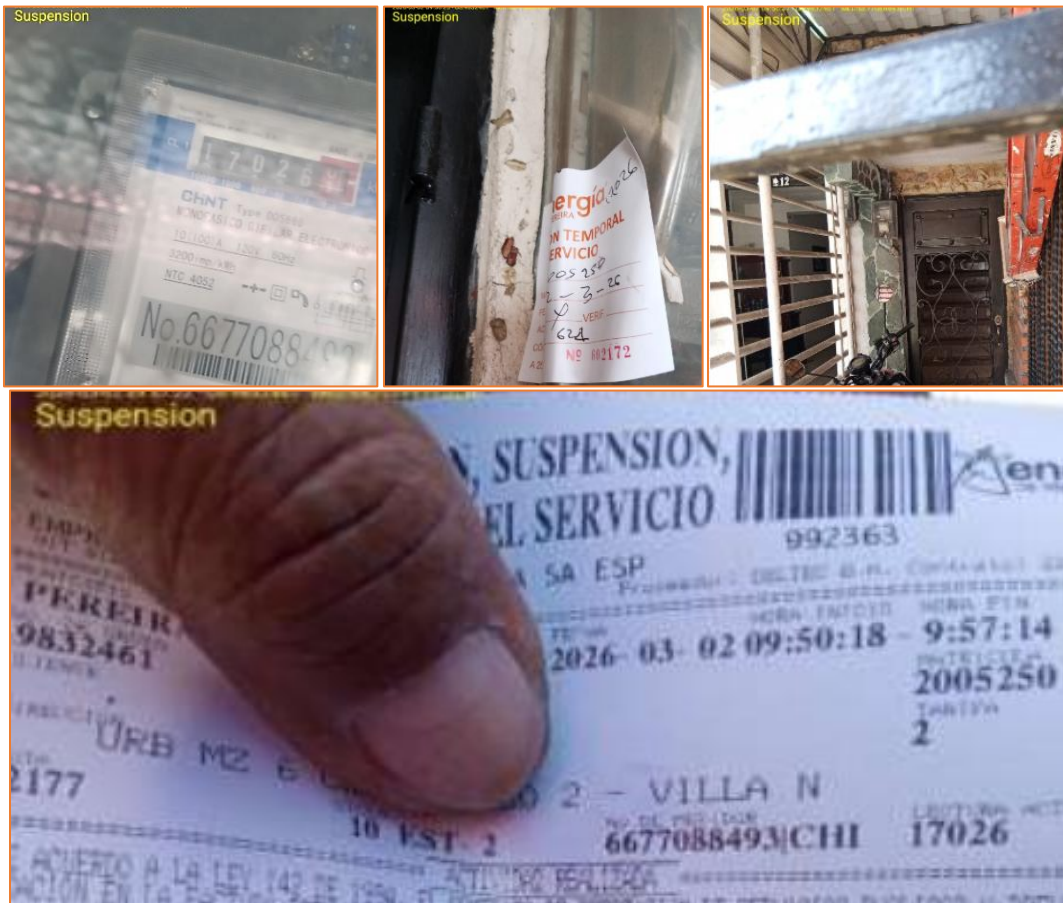
Concepto	Nro. Proceso	Cantidad	Valor	Saldo Anterior
CONSUMO ACTIVA		58	49,473	49,560
SUBSIDIO		58	-18,056	0
IMPUESTO ALUMBRADO PUBLICO			42,239	0
INTERES ALUMBRADO PEREIRA			2,261	0
INTERESES MES			248	0
CARGO FIJO ASEO			29,161	9,902
RECARGO MORA			5	0
C V APROVECHAMIENTO			219	0
CARGO VARIABLE			13,288	0
SUBSIDIO ASEO			-16,384	0
		TOTAL:	\$102,454.00	\$59,462.00

De acuerdo con lo anterior, al no registrarse el correspondiente pago de la factura dentro del plazo establecido, se procedió a realizar la suspensión del servicio al hallarse en mora por **2 (dos) periodos de facturación**, tal como se encuentra estipulado por la Empresa para los predios clasificados con servicio **Residencial**.

"Tener en cuenta que la suspensión del servicio procedía desde el día 24/02/2026, sin embargo, la Empresa programó la actividad para el 02/03/2026 otorgando un plazo amplio para que la usuaria cumpliera con su obligación."

En atención a la mora en el pago, el día 02/03/2026, siendo las **09:50** se visitó la propiedad para realizar la actividad de suspensión, relacionando lo siguiente:

"Se visita predio familiar ocupado, solo, se toca la puerta y nadie sale. Se procede a suspender el servicio de energía. Pagos b 3. Sticker 602172. Lec 17026. S.ins 346831. S.ret 342701. Requiere servicio. Lectura 17026 sello SI 17665346831"



Vigilado Super servicios

Se verificó en el Sistema de Administración Comercial y se halló que, se registró **pago** por valor de **\$161,916** el día **02/03/2026** siendo las **11:29**, tal y como se enseña a continuación:

Fecha Pago	Tipo Pago	Caja	Recau.	Lote	Fecha Actualización	Valor
02/03/2026	P	59	305	1	02/03/2026	161,916
Tipo de Pago	Pago total		F. Registro Pago		02/03/2026 11:29:24	
Caja	DAVIVIENDA RED BANCAFE CORRIENTE					
Recaudador	RECAUDADOR PSE EEP.					

Una vez registrado el pago se generó orden de reconexión del servicio, labor ejecutada el día **02/03/2026** a las **15:12**, lo cual quedo registrado en la siguiente manera:

"Se visita predio familiar ocupado, solo, **autoreconectado**, se revisa conexión quedando con tensión ok. Lectura . S.ins 346850. S.ret 346831. Requiere servicio".



De acuerdo con lo anterior se verificó que las actividades se ejecutaron de acuerdo a la normatividad vigente, concluyendo lo siguiente:

1. Las actividades de suspensión y reconexión se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos por la Compañía, donde 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.
2. **Se informa con especial énfasis que, la Compañía tiene dentro de sus directrices brindadas a los colaboradores de campo, la prohibición de que "los técnicos no están autorizados para otorgar plazos, ni tiempos adicionales para el pago de la factura, una vez el técnico llegue al predio debe de proceder con la actividad asignada".** Lo anterior obedece a que sus funciones se limitan a realizar intervención de la redes eléctricas y dispositivos de medida en los predios de acuerdo con la programación de actividades a ejecutar.
3. El predio corresponde a **clase de uso residencial**, por lo cual no se realiza la suspensión del servicio con la primera factura vencida, conforme a los beneficios otorgados por la Empresa para este tipo de predios. Esto significa que la actividad de suspensión solo se realiza a partir de la segunda factura vencida. Para el caso específico de la **matrícula 2005250** registraba con dos meses en mora y al momento de la visita, no registraba ningún pago. **Por lo cual la actividad se realizó conforme a los procedimientos internos y la normativa vigente.**

4. Se informa, además, las actividades de suspensión del servicio se programan de acuerdo con la agenda de facturación asignada por la Compañía, quien es la encargada de programar los días de vencimiento y conforme a la fecha de suspensión de cada ciclo.
5. **La Empresa de Energía de Pereira notifica mes a mes mediante la factura de servicios públicos, donde se informan las fechas de vencimiento y suspensión del servicio, se recomienda realizar el pago antes de estas fechas y así evitar la suspensión.**

Para finalizar con la explicación de lo acontecido, la Empresa se manifestará acerca de lo indicado por la solicitante en la presente solicitud de acuerdo con:

"El usuario presenta una queja porque no fue informado previamente de la suspensión del servicio"

En este punto es necesario recalcar que, al momento en el cual los operadores de campo adscritos a la Compañía visitan el predio para ejecutar la suspensión, el predio contaba con dos periodos sin realizar el pago correspondiente, **lo cual es debidamente informado a los usuarios mediante la factura de cobro**, la cual contiene campos específicos y visibles mediante los cuales la Compañía suministra la información necesaria para dar a conocer las fechas de vencimiento para el pago oportuno de la factura, así como la fecha puntual en la que se realizará la suspensión del servicio ante el incumplimiento del oportuno pago. Razón por la cual se decanta que, **la Empresa cumple con su obligación de informar previamente las actividades a ejecutar.**

"únicamente se le comunicó que se revisaría el medidor"

De acuerdo con las evidencias fotográficas tomadas por los operadores de campo y el informe contenido en la bitácora de la actividad realizada se evidencia que, en el momento en el cual el predio fue visitado para ejecutar la suspensión del servicio no hubo persona que atendiera la visita y se consignó en mencionado informe que la propiedad se hallaba sola y los técnicos no tuvieron contacto con personas que habitaran la propiedad, lo cual contradice lo indicado por la usuaria en la presente queja.



Consecuentemente con lo manifestado en el cuerpo de la presente decisión empresarial se informa que, **la Compañía no accede** a la presente queja, pues se demostró que esta procedió en consonancia con la normatividad vigente y aplicable al caso, respetando lo contenido en el "Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes (Pereira)".

Adicional a lo anterior se le indica que mes a mes, si es su deseo, podrá descargar su factura a través de nuestra página web www.eep.com.co indicando el número de matrícula.

También, nos permitimos informar al usuario que, con la intención de facilitar y agilizar el proceso de pago de su factura, en la parte inferior izquierda de la misma, encontrará un código QR que al escanear con su teléfono celular lo direccionará al portal de pagos virtuales PSE para que realice el pago de manera rápida y segura sin tener que salir de casa.



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