

Pereira, 26 de enero de 2026

Señora

DEISY IDALENA VILLANEDA

idalenavillanedagarcia@gmail.com

Matricula N°2053037

La ciudad

Referencia: Respuesta a proceso N°9732115

Con el fin de dar respuesta a la petición radicada el día 09/01/2026 bajo proceso N°9732115, respecto del predio ubicado en la CRA 26 78 80 TRR 5 BQ A AP 302 - SAN JOAQUIN, La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P, se permite informar que una vez recibida la misma se procedió de manera diligente a revisar información contenida en Sistema de Administración Comercial en el cual se evidencio que las pretensiones que el usuario presenta fueron debidamente atendidas mediante decisiones empresariales N°9692503 y N°9667347 emitida el día 13/01/2026 y 29/12/2025 respectivamente, resolviendo la reclamación en lo referente al aumento de consumo registrado en la matrícula N°2053037

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9692503	Radicado:	
F. Solicitud:	19-12-2025 14:07:00	Funcionario:	EEP\MRODASB
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	1087989299	Solicitante:	VILLANEDA DEISY IDALENA
Teléfono:	3117924219	Dir. Notificación:	IDALENAVILLANEDAGARCIA@GMAIL.COM
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	E-Mail	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	E-MAIL Empresa de electricidad Energía de Pereira necesito mi cuenta real por favor mi factura con el cobro real urgente mi gasto de Energía eléctrica desde octubre noviembre y ahora sigue suspendida la electricidad como creen que voy a pagar algo que no se a gastado la verdad actual en noviembre no había nada conectado ustedes estan muy equivocados esto de promedio que es disculpe la verdad que es eso de promedio por q desde octubre no se a gastado electricidad y ustedes me tienen cansada con unos cobros inauditos, se ingresa reclamo por el consumo de diciembre indica no hay nada conectado, no se congela valores se verifica registro fotográfico, se informa al usuario que la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones		
		Fecha Vencimiento:	13/01/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9667347	Radicado:	
F. Solicitud:	09-12-2025 14:23:00	Funcionario:	EEP\JLOPEZR
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	1087989299	Solicitante:	VILLANEDA GARCIA DEISY IDALENA
Teléfono:	3117924219	Dir. Notificación:	IDALENAVILLANEDAGARCIA@GMAIL.COM
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	E-Mail	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	* Mediante contactenos: Buenos hoy es 06 de 12 2025 por favor necesito que investiguen porque me cortan la electricidad sin deber dos meses y por que esque me cobran tan altos los consumos porque yo hace 6 meses no estoy en pereira cuba en mi dirección y en el barrio torres de el campo tras de todo es un atropel que yo llegué anoche de viaje y me hayan cortado mi electricidad sabiendo que no tenía costo de alto me imagino Jehová Dios esto es una injusticia con mi predio con mi vivienda mi nombre es Deisy Idalena villaneda garcia 1087989299 teléfono 311 792 4219 hoy llegue a pagar los servicios públicos y estaba sin electricidad y me parece injusto que un cobro de 130 mil pesos en mi factura que les pasa y con un consumo de bajo cuba, autoriza notificacion a correo electrónico: idalenavillanedagarcia@gmail.com		
		Fecha Vencimiento:	30/12/2025
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

De acuerdo con lo anterior, es pertinente indicar que el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, reguló lo relativo a las peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas, estableciendo como regla esencial de toda petición el carácter de respetuosa; Así mismo consagra la norma, que sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, dispuso que la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Para el caso que nos atañe, una vez revisada la información registrada en el Sistema Comercial de la Empresa SAC, el material probatorio obrante en el expediente y la solicitud del usuario se logró establecer que nos encontramos entonces frente a la figura consagrada en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, en cuanto a peticiones reiterativas se trata.

Explicado esto, es conveniente subrayar que, en la decisión empresarial N°9667347 se le indicó el análisis en nuestro Sistema de Administración Comercial de la lectura tomada al equipo de medida 15182493 y el consumo facturado al usuario identificado con matrícula 2053037 para el mes de noviembre 2025.

Bajo decisión N°9692503 se realizó el análisis de los consumos diciembre 2025.

Es importante destacar que conforme el sistema de administración comercial se observa que los consumos para dichos períodos fueron facturados por (CLT) consumo lectura tomada:

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
120	15/12/2025	16/12/2025	9147	Y	LECTURA TOMADA		9147	16	66	CLT
119	14/11/2025	15/11/2025	9131				9131	61	112	CLT

Al realizar la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida, arroja como resultado el total del consumo facturado en los meses objeto de reclamo. Es decir, que los consumos se han generado al interior del predio para estos períodos, no se generó desviación significativa, con base en el análisis realizado por parte de la Empresa de Energía de Pereira de acuerdo con Cláusula Vigésima Segunda.

Se observa que mediante visita de campo del día 12 de diciembre de 2025 mediante acta No. 913958 se reporta equipo de medida en buen estado, predio no presenta fuga en el momento de la visita.

Conforme con lo anteriormente expuesto en la presente decisión, se recuerda que la misma es solo de manera informativa, puesto las pretensiones que el usuario argumenta son reiterativas, y por ende es importante señalar que, si bien es cierto que el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, consagra que:

Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

También es del caso considerar lo dispuesto en el artículo 153 de la ley mencionada, el cual en su último inciso señala en relación al trámite de las mismas:

*Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con **las normas vigentes sobre el derecho de petición.***

Es así como el último inciso del artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, en cuanto a las peticiones reiterativas, indica:

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, **la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.**

Por otra parte, es conveniente subrayar que se le concedió al usuario los recursos de los cuales por ley le corresponden de conformidad con lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, para los cuales se le brindo un término de 5 días posteriores a la notificación de dicho acto administrativo, y dado que el usuario no hizo uso de ellos, la decisión quedo en firme.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por el señor **DEISY IDALENA VILLANEDA GARCIA** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese a la señora **DEISY IDALENA VILLANEDA GARCIA**, mediante dirección de correo electrónico autorizado para tal fin la decisión empresarial 9667347 a IDALENAVILLANEDAGARCIA@GMAIL.COM, haciéndole entrega de una copia de esta de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Contra la presente procede el Recurso de Reposición ante el líder del proceso ATC de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la ley 142 de 1994.

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

Con base en lo anterior, es debido aclarar, que cuando se ha proferido decisión de una reclamación presentada por un usuario de los servicios públicos domiciliarios, no es posible revivir un nuevo debate sobre los mismos hechos en sede administrativa de la empresa y por ende no hay lugar a pronunciamiento alguno sobre reclamaciones posteriores a cargo de este organismo. Y dado que no fueron presentado recursos en contra de la decisión emitida por la empresa ya quedo agotada la vía administrativa y no es dable para la empresa pronunciarse sobre los mismos hechos y pretensiones que fueron objeto de discusión y ya fueron suficientemente tramitadas.

Frente a la firmeza de los actos administrativos, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 87 menciona:

"Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme:

- 1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.*
- 2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.*
- 3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.**
- 4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.*
- 5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo." (Negritas fuera del texto).*

Por otra parte, es conveniente subrayar que la decisión fue notificada de manera electrónica al correo indicado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, de la cual se envía copia íntegra al usuario, tal como se evidencia en el sistema de administración comercial de la empresa:

Servicio	4	Energía Eléctrica	Solicitante	1	Cliente	Clase Sol.	
Medio Sol.	M	E-Mail	Medio Noti.	C	NOTIFICAR por correo electrónico	Fecha Sistema	09/12/2025
Radica.In			Radica.Out	9667347		Llamada ID	
Nombre	VILLANEDA GARCIA DEISY IDALENA		T.	CC Cédula de Ciudad	Nro.Do	1087989299	Expedición
Email	idalenavillanadagarcia@gmail.com		Documento	IDALENAVILLANEDAGARCIA@GMAIL.COM		T.Persona	Persona Natural
Departamento	66	Risaralda	Municipio	1	Pereira	Inf.Adicional	
Tel.Contacto	3117924219	Celular	Tel.Cliente	1111111	Anexos	2	Vigencia Ext.
Clasificac.	1168	VARIACION DE CONSUMO	Detalle Clas.				T. Trámite
T. Respuesta	3	No Accede	T. Notifica.	8	Pendiente o en trámite de notificación		N. PQR
Imputable	S - Si		Equipo Responsable	0	Responsable por defecto		N. Grupo
N. Proceso	9667347	Factura	Observación	* Mediante contactenos: Buenos hoy es 06 de 12 2025 por favor necesito que investiguen porque me cortan la electricidad sin deber dos meses y por que esque me cobran tan altos los consumos porque yo hace 6 meses no estoy en pereira cuba en mi dirección y en el barrio torres de el campo tras de todo es un atropello que yo llegue anoche de viaje y me hayan cortado mi electricidad sabiendo que no tenía costo de alto me imagino Jehová Dios esto es una injusticia con mi predio con mi vivienda mi nombre es Daisy Idalena villaneda garcia 1087989299 teléfono 311 792 4219 hoy llegue a pagar los servicios públicos y estaba sin electricidad y me parece injusto que un cobro de 130 mil pesos en mi factura que les pasa y con un consumo de bajo cuba, autoriza notificación a correo electrónico: idalenavillanadagarcia@gmail.com			

Servicio	4	Energía Eléctrica	Solicitante	1	Cliente	Clase Sol.	
Medio Sol.	M	E-Mail	Medio Noti.	C	NOTIFICAR por correo electrónico	Fecha Sistema	22/12/2025
Radica.In			Radica.Out	9692503		Llamada ID	
Nombre	VILLANEDA DEISY IDALENA		T.	CC Cédula de Ciudad	Nro.Do	1087989299	Expedición
Email	IDALENAVILLANEDAGARCIA@GMAIL.COM		Documento	IDALENAVILLANEDAGARCIA@GMAIL.COM		T.Persona	Persona Natural
Departamento	66	Risaralda	Municipio	1	Pereira	Inf.Adicional	
Tel.Contacto	3117924219	Celular	Tel.Cliente	1111111	Anexos	1	Vigencia Ext.
Clasificac.	1168	VARIACION DE CONSUMO	Detalle Clas.				T. Trámite
T. Respuesta	3	No Accede	T. Notifica.	8	Pendiente o en trámite de notificación		N. PQR
Imputable	S - Si		Equipo Responsable	0	Responsable por defecto		N. Grupo
N. Proceso	9692503	Factura	Observación	E-MAIL Empresa de electricidad Energía de Pereira nesesito mi cuenta real por favor mi factura con el cobro real urgente mi gasto de Energía eléctrica desde octubre noviembre y ahora sigue suspendida la electricidad como creen que voy a pagar algo que no se a gastado la verdad actual en noviembre no había nada conectado ustedes estan muy equivocados esto de promedio que es disculpe la verdad que es eso de promedio por que desde octubre no se a gastado electricidad y ustedes me tienen cansada con unos cobros inauditos, se ingresa reclamo por el consumo de diciembre indica no hay nada conectado, no se congela valores se verifica registro fotográfico, se informa al usuario que la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones			

Por tal motivo, dicha decisión fue enviada por CERTIMAIL, como correo electrónico certificado, del cual se obtuvieron los siguientes acuses.

**ACUSE DE RECIBO CERTIFICADO**

Certificación de Entrega, Contenido & Hora

Un servicio de Certicámara. Validez y seguridad jurídica electrónica

**certimail**

Powered by RPost®

Este Acuse de Recibo contiene evidencia digital y prueba verificable de su transacción de comunicación certificada Certimail.

El titular de este Acuse de Recibo tiene evidencia digital y prueba de la entrega, el contenido del mensaje y adjuntos, y tiempo oficial de envío y entrega. Dependiendo de los servicios seleccionados, el poseedor también puede tener prueba de transmisión cifrada y firma electrónica.

Para verificar autenticidad de este Acuse de Recibo, enviar este email con sus adjuntos a 'verify@r1.rpost.net' or [Hacer Clic Aquí](#)

Estado de Entrega					
Dirección	Estado de Entrega	Detalles	Entregado (UTC*)	Entregado (local)	Apertura (local)
idalenavillanedaqarcia@gmail.com	Entregado al Servidor de Correo	relayed:gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.71.27)	29/12/2025 04:29:02 PM (UTC)	29/12/2025 11:29:02 AM (UTC -05:00)	

**ACUSE DE RECIBO CERTIFICADO**

Certificación de Entrega, Contenido & Hora

Un servicio de Certicámara. Validez y seguridad jurídica electrónica

**certimail**

Powered by RPost®

Este Acuse de Recibo contiene evidencia digital y prueba verificable de su transacción de comunicación certificada Certimail.

El titular de este Acuse de Recibo tiene evidencia digital y prueba de la entrega, el contenido del mensaje y adjuntos, y tiempo oficial de envío y entrega. Dependiendo de los servicios seleccionados, el poseedor también puede tener prueba de transmisión cifrada y firma electrónica.

Para verificar autenticidad de este Acuse de Recibo, enviar este email con sus adjuntos a 'verify@r1.rpost.net' or [Hacer Clic Aquí](#)

Estado de Entrega					
Dirección	Estado de Entrega	Detalles	Entregado (UTC*)	Entregado (local)	Apertura (local)
idalenavillanedaqarcia@gmail.com	Entregado al Servidor de Correo	250 2.0.0 OK 1768329300 ffacd0b85a97d-432bd60cf15si33279325f8f.306 - gsmtip gmail-smtp-in.l.google.com (64.233.184.27)	13/01/2026 06:35:00 PM (UTC)	13/01/2026 01:35:00 PM (UTC -05:00)	

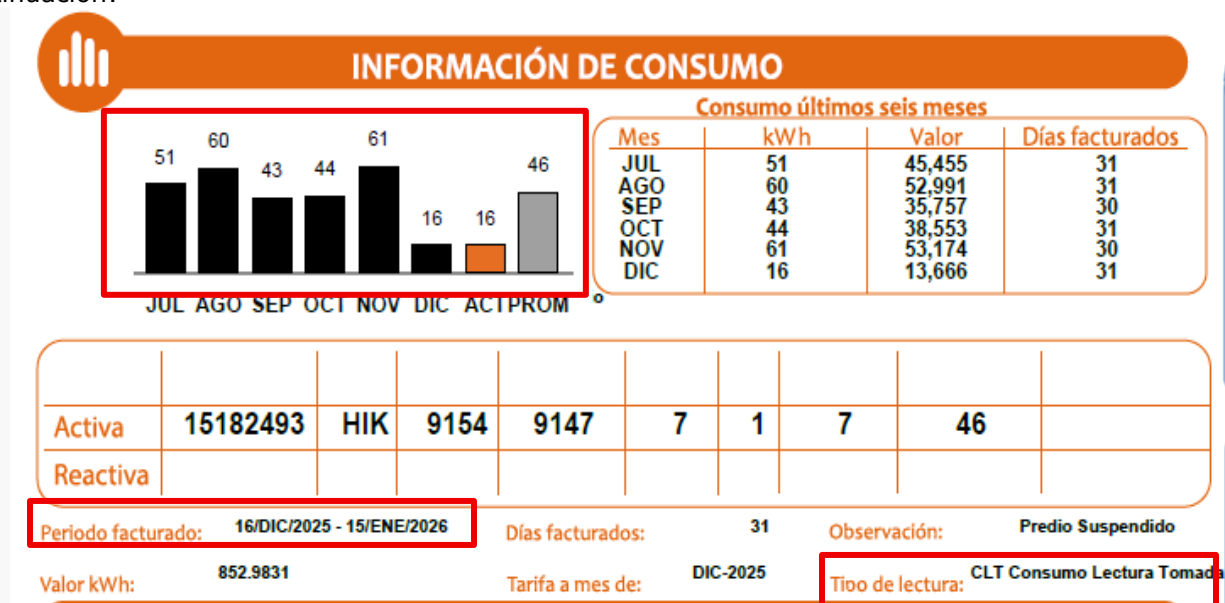
De acuerdo con lo anteriormente expuesto, nos permitimos informar que la petición radicada bajo proceso N°9732115, cuenta con los mismos fundamentos de la reclamación **N°9692503** y **N°9667347** a los cuales ya se le realizó el análisis jurídico correspondiente, verificando el cumplimiento del debido proceso, y la no procedencia del retiro del consumo facturado noviembre y diciembre 2025 en la matrícula N°2053037, por tanto, se puede concluir que el mismo es correcto y fue facturado conforme lo establecido



en la ley 142 de 1994, y en concordancia con el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes.

Finalmente, y con el fin de dar claridad a la usuaria sobre algunas manifestaciones reiterativas como "Facturas con cobros altos", es conveniente indicar que verificado el sistema de administración comercial información histórica de pagos y abonos, se observa que los pagos en la matrícula se han estado realizando por fuera de las fechas establecidas, pagos parciales y no totales, observando que con el comportamiento de pagos para la matrícula se ha incurrido en suspensiones y reconexiones, en consecuencia se han generado cobros por estos conceptos.

Ahora bien, se destaca que los periodos que han sido objeto de debate fueron minuciosamente analizados, periodos de facturación del predio con las fechas que comprende y que puede validar de manera física en la factura que mes a mes se entrega en el predio detallando de manera grafica información relevante como el periodo facturado, información del consumo, observaciones de lectura, tal como se visualiza a continuación:



Verificado los consumos para el predio de matrícula N°2053037 se observan que han sido facturados por lectura tomada (CLT) facturación que se realiza por estricta diferencia de lecturas generadas en cada periodo mensual por el medidor de energía ubicado en el inmueble, es decir, que los consumos han sido causados dentro del predio y facturados acorde con lo establecido en la ley 142 de 1994 artículo 146.

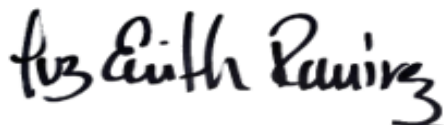
Hacemos la invitación a la usuaria para que una vez sea entregada la factura de energía se acerque a los puntos de pago autorizados y logre de manera oportuna hacer la cancelación PAGOS TOTALES y no parciales en la fecha de pago indicada y no en la de suspensión porque en la medida que los usuarios se atrasen pueden ser objeto de suspensión y reconexión del servicio y cobro de intereses de mora, y para el caso puede generar erróneamente la idea de cobros altos en la facturación.

Se recuerda al usuario que en caso de presentarse dificultades en el pago de su factura podrá solicitar el pago parcial de su factura o realizar la financiación de su factura, acercándose a nuestras oficinas ubicadas en la Carrera 10 #17-55, Edificio Torre Central, Piso 2, de 8 AM a 4:30 PM de lunes a miércoles, jueves de 8:00am a 3:30pm y los viernes de 8 AM a 4 PM (jornada continua).

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos, tales como la página web www.eep.com.co, la línea de atención al cliente 115 opción 2, línea

telefónica (77239236) 3151515, nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira y los números de WhatsApp 3228655668 de 2:00 pm a 4:30 pm.

Atentamente,



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ
Líder Proceso ATC (E)
Preparó: ysánchezm