

Cartago, 6 de marzo de 2025

Señor

CARLOS DEMETIO SANDOVAL

PJE 2B 2 41

MATRÍCULA N° 1800283.

REFERENCIA: Respuesta a Proceso **N° 9110897**

Por medio de la presente se da respuesta a la solicitud presentada el día 5 de marzo de 2025, radicada bajo el proceso N° **9110897** en matrícula N° **1800283** del predio ubicado en **PJE 2B 2 41 - LA ARENERA** en el cual se manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9110897	Radicado:	
F. Solicitud:	05-03-2025 09:18:00	Funcionario:	EEP/JGOMEZE
Tipo:	01 - SOLICITUDES	Proceso:	0148 - TRASLADO POR COMPETENCIA
Cédula:	6752856	Solicitante:	SANDOVAL CARLOS DEMETIO
Teléfono:	3142867005	Dir. Notificación:	PJE 2B 2 41
Nro. Factura:		Municipio:	Cartago
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario solicita el retiro del cobro del seguro SBS, dice que la vivienda la compro hace 8 meses y pero la antigua propietaria fue quien adquirió el seguro.		
		Fecha Vencimiento:	12/03/2025
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Valle
		F. Solución:	

Con relación a la facturación del mencionado concepto, el decreto 2223 de 1996 en su artículo 8°, modificado por el decreto 828 de 2007, establece que los cobros no autorizados por parte de las entidades y empresas que pretenden ser incluidos en las facturas de servicios públicos, las cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios por conceptos no originados en el consumo de energía eléctrica o respecto de otros servicios públicos domiciliarios, deberán ser por separado del servicio público de tal manera que el concepto quede claramente expresado en la factura del usuario.

Así las cosas y toda vez que la usuaria de manera personal, clara y expresa mediante solicitud N° **9110897**, solicita a la Empresa de Energía De Pereira S.A E.S.P. efectuar el retiro del cobro en lo sucesivo realizado por medio de su factura del seguro SBS, éste se realizará a partir de la fecha de autorización por parte de la entidad competente, en este caso, la empresa Seguros SBS.

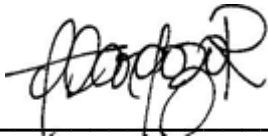
Es de resaltar que, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. sólo se encarga de facturar y recaudar los valores más no es la entidad competente para decidir acerca de la terminación del contrato suscrito entre el usuario y seguros SBS, toda vez que los valores recaudados por seguros SBS se encuentran dentro de los ingresos de estos y por ende son seguros SBS quienes deben realizar las devoluciones y efectuar todo reintegro a que haya lugar, y ser ante dicha entidad en donde debe ser presentada reclamación respecto a la terminación del contrato suscrito entre el usuario y seguros SBS.

Igualmente, cabe subrayar que SEGUROS SBS, se encuentra ubicado en la calle 14 23 72 edificio Altura piso 10 Álamos en la ciudad de Pereira, y cuenta con de atención al cliente 01 8000 113 259.

Debido a lo anterior y conforme lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1775 de 2015, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. remitió la solicitud realizada por usted, radicado en el Sistema De Administración Comercial bajo el numero **9110897** a la empresa SBS; lo anterior con el fin que sea esta entidad quien resuelva las pretensiones de la usuaria respecto del servicio prestado por tal entidad.

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, en nuestras líneas de atención al usuario 3151515, chat en línea en la [página web www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) , correo electrónico contactenoscartago@eep.com.co, línea de WhatsApp exclusiva para mensajes 3228655668.

Atentamente,



Tatiana Cardozo Ramírez
Supervisora Contrato Operación Cartago
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP.
Elaboró: SCONGOTEH