

Pereira, 23 de abril de 2026

Señor (a)

JOSE ALBERTO SEPULVEDA

CRA 11 #46 - 61 CASA 1A MARAYA - MARAYA PEREIRA

Matrícula: **34662**

REFERENCIA: Respuesta queja por procedimiento efectuado No. 9912397

Por medio de la presente procedemos a responder a su queja instaurada el día 06 de abril de 2026, bajo el predio con matrícula No. 34662 ubicado CRA 11 #46 - 61 CASA 1A MARAYA - MARAYA por medio de la cual manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9912397	Radicado:	
F. Solicitud:	06-04-2026 11:10:00	Funcionario:	EEP\JLOPEZR
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
Cédula:	3660499	Solicitante:	VERA ESPINOSA RIGOBERTO DE JESUS
Teléfono:	3168103582	Dir. Notificación:	CRA 11 #46 - 61 CASA 1A MARAYA - MARAYA PEREIRA
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta queja por no entrega de la factura al predio hace ya 3 periodos, solicita verificación ya que ha tenido que venir siempre a solicitar copia o pagar con numero de matricula. autoriza notificacion a la direccion: CRA 11 #46 - 61 CASA 1A MARAYA - MARAYA PEREIRA		
		Fecha Vencimiento:	24/04/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

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 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.*



Adicional a esto, es importante resaltar que, la no entrega de la factura no exime al usuario del pago oportuno de la factura. Cuando el usuario no recibe la factura, tiene el deber de acercarse a la empresa y solicitar una copia. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago. Una cosa es que el usuario no esté obligado a cumplir dentro de los plazos señalados, por ejemplo, para pagar, y otra muy distinta que quede definitivamente eximido de la obligación.

Es preciso indicar que, la entrega de la factura es realizada por la empresa DELTEC S.A. se comprobó los datos de entrega registrados para el predio con matrícula No.34662, ubicado en CRA 11 #46 - 61 CASA 1A MARAYA - MARAYA 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.

Se realizó verificación por parte de la Empresa DELTEC el 11 de abril de 2026 donde se registró la siguiente observación:

"Se visita predio, se habla con usuaria Gloria Esperanza Rodriguez me indica que es la esposa del usuario Rigoberto de Jesus Vera Espinoza le indico que su factura tiene una dirección postal a la cual indica que era de la antigua dueña del predio, la dirección es M 1 C 721 PS 1 Las Mercedes Cuba realizaremos seguimiento a las futuras entregas y omitiremos la dirección postal mientras que se la quitan de las facturas se le sugiere al usuario acercarse a las oficinas para que solicite que le quiten la dirección postal".

Acta de verificación

		VERIFICACIÓN DE RECLAMO			
		FECHA	DD	MM	AA
		11	04	26	
SUSCRIPTOR O MATRICULA: <u>434662</u>		DIRECCION: <u>CRA 11 #46-61 casa 1A</u>		HORA: <u>11:20</u>	
MOTIVO RECLAMO O QUEJA: <u>Entrega de factura (postal)</u>					
PROYECTO: <u>01-2025</u>		RUTA: <u>6 cons. 1650</u>		CICLO: <u>13</u>	
OBSERVACIONES: <u>Se visita predio, se habla con usuaria Gloria Esperanza Rodriguez me indica que es la esposa del usuario Rigoberto de Jesus Vera Espinosa, le indica que su factura tiene una dirección postal a la cual me indica que era de la antigua dueña del predio, la dirección es Mz 1 Cs 721 Pi Las Mercedes Cuba realizaremos seguimiento a las futuras entregas y omitiremos la dirección postal mientras que se la quitan de la factura, se le sugiere al usuario acercarse a las oficinas para que solicite que le quiten es dirección postal.</u>					
<u>Gloria Esperanza</u> FIRMA DE QUIEN ATIENDE RECLAMO			 FIRMA DE QUIEN VERIFICA RECLAMO		

De acuerdo con lo anterior, se verifica que la factura estaba siendo entregada a la dirección postal Mz 1 Cs 721 Las Mercedes Cuba registrada por la anterior propietaria. Teniendo en cuenta lo anterior, se procede a retirar dirección postal de nuestro Sistema de Administración comercial, para seguir realizando entrega de la factura a la dirección del predio CRA 11 #46 - 61 CASA 1A MARAYA - MARAYA.

Vigilado SuperServicios

Predio de entrega



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 indicando el número de matrícula.

Asimismo, podrá registrar la facturación digital de la matrícula, donde se remitirá al correo electrónico registrado la factura del servicio público de energía eléctrica prestado por la Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P.

Finalmente, lo invitamos a través de nuestra página web a registrar los datos de la matrícula, donde podrás recibir por mensaje de texto y correo información sobre fallas del servicio en tu barrio, suspensiones programadas y avisos de tu matrícula que seguro serán de tu interés.

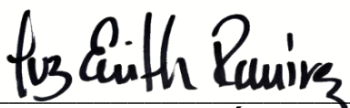


ESCRIBE AQUÍ TUS DATOS DE CONTACTO

# Matrícula (*) <input type="text" value="# Digite su matrícula"/>	# Identificación (*) <input type="text" value="Digite su # de identificación"/>	Primer Nombre (*) <input type="text" value="Digite su primer nombre"/>
Segundo Nombre <input type="text" value="Digite su segundo nombre"/>	Primer Apellido (*) <input type="text" value="Digite su primer apellido"/>	Segundo Apellido <input type="text" value="Digite su segundo apellido"/>
# Celular (*) <input type="text" value="Digite su # de celular"/>	# Teléfono Fijo <input type="text" value="Digite su # de teléfono"/>	Correo Electrónico (*) <input type="text" value="Digite correo electrónico"/>
¿Es propietario del predio? (*) <input type="text" value="Seleccione una opción:"/>	<input type="checkbox"/> ¿Desea Recibir la factura digital?	<input type="checkbox"/> ¿Acepta política de datos? (*), Ver política

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 (036) 3151515, nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira y el número de WhatsApp 3228655668.

Atentamente,



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ
LÍDER ATC (E)
 Preparó: KGODOYA.