

Pereira, 30 de marzo de 2026

DECISIÓN EMPRESARIAL N° 9857928
MATRÍCULA N° 1617588

EL LÍDER DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE (ATC) DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, conforme lo establecido en el capítulo VII de la Ley 142 de 1994, la cláusula trigésima primera del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y de acuerdo con los siguientes:

ANTECEDENTES

Que en fecha 09 de MARZO de 2026, el señor **JUAN HUMBERTO HURTADO MOSQUERA**, presentó reclamo por cobro del concepto de suspensión y reconexión, sobre la matrícula N° **1617588**, correspondiente al predio ubicado en la MNZ 27 CS 1 - PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO, servicio residencial, donde manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9857928	Radicado:	
F. Solicitud:	09-03-2026 12:38:00	Funcionario:	EEL\LGONZALEZ
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0203 - RECLAMOS POR VALORES FACTURADOS
Cédula:	4841546	Solicitante:	HURTADO MOSQUERA JUAN HUMBERTO
Teléfono:	3226152786	Dir. Notificación:	ALFONSO LOPEZ CSA 147 PEREIRA
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta reclamo por concepto de suspensión y reconexión drástica indica le parece que es muy alto el valor, además la suspensión debió ser de bornera, sin retiro de pin de corte, por lo que no se encuentra de acuerdo con dicho valor, no se congelan valores usuario cancelo factura.		
		Fecha Vencimiento:	30/03/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Villalón Supervisores

PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira debe revisar si existió algún error en la revisión realizada por nuestros técnicos, a la hora de realizar la suspensión de la matrícula **N° 1617588**, y en la facturación del concepto de suspensión y reconexión, de ser así, se procederá a realizar el proceso correspondiente para el ajuste del valor, de lo contrario se procederá al cobro pertinente de acuerdo con el numeral 2 cláusula décima cuarta y vigésima sexta del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y la Ley 142 de 1994.

ANÁLISIS JURÍDICO

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 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.*

También se encuentran plenamente fundamentado en las obligaciones que tiene el usuario para con la Empresa. Las mismas se encuentran establecidas en el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes y específicamente este cobro que se evidencia en la factura se encuentra en el numeral 2º de la décima cuarta.

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.*

Ahora bien, entendido el concepto general de la suspensión y sus orígenes normativos y contractuales, se observa que el contrato con condiciones uniformes determina como causal de suspensión la reconexión del servicio de energía eléctrica, cuando se efectúe una reconexión del servicio sin autorización estando suspendido el servicio. En este punto encontramos la **Cláusula Vigésima Séptima – Suspensión del servicio.**, expresa que LA EMPRESA suspenderá el servicio prestado al SUSCRIPTOR y/o USUARIO en los siguientes casos:

(...)

l) Efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio deba estar suspendido.

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, N.º. 001 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 el día 28 de enero de 2026 en el Periódico EL DIARIO DEL OTÚN página 3, 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 2026 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.

SECTOR URBANO				
TIPO DE MEDICION	SUSPENSIÓN DRÁSTICA DEL SERVICIO		RECONEXIÓN DRÁSTICA DEL SERVICIO	
	VALOR ACTIVIDAD		VALOR ACTIVIDAD	
Monofásica Conexión Directa		\$ 153.315		\$ 153.315
Trifilar		\$ 153.315		\$ 153.315
Trifásica		\$ 153.315		\$ 153.315
Medición Semidirecta		\$ 169.832		\$ 169.832
Medición Indirecta		\$ 202.966		\$ 202.966

Para finalizar la cláusula décima cuarta del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes determina que una de las obligaciones del suscriptor y/o usuario para con la empresa prestadora del servicio de energía es:

Numeral 2º: 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.**

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 el 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."

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:	<input type="text"/>	ENERGÍA:
Facturas Vencidas:	<input type="text"/>	ASEO:
Tengo plazo para pagar hasta:	<input type="text"/>	ALUMBRADO:
Me quedo sin servicio desde:	<input type="text"/>	OTRAS EMPRESAS:
Documento equivalente a la factura:	<input type="text"/>	SOBRETASA LEY 1955/19:
		VALOR A PAGAR <input type="text"/>

Matrícula	Tengo plazo para pagar hasta:
Ciclo	Me quedo sin servicio desde:
Municipio	VALOR A PAGAR: <input type="text"/>
	<input type="text"/>

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 Supereservicios 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.

CONSIDERACIONES

En el mes de enero del año 2026 se genera factura número DEL4058086 por valor de \$122,431, en la que se incluye los consumos facturados desde el 30/12/2025 hasta el 29/01/2026 (**\$64,529**), más los valores dejados de pagar en el periodo anterior (diciembre **\$57,902**), dicha factura fue expedida con **fecha de vencimiento el 09/02/2026 y fecha de suspensión a partir del 11/02/2026.**

Tipo	Facturación Oficina		Periodo Desde	30/12/2025	
Nro. Factura	DEL4058086		Periodo Hasta	29/01/2026	
Costo	852.9831		F. Facturación	30/01/2026	
Total Facturado	\$122,431.00		F. Vencimiento	09/02/2026	
Consecutivo	230	Dias F.	31	F. Suspensión	11/02/2026
Grupo CU	102	Atrasos	2	Clase Servicio	1 Residencial - Estrato 1
Tp. Aseo	RE	Nv. Aseo	1	Tarifa	1 GENERICA

Concepto	Nro. Proceso	Cantidad	Valor	Saldo Anterior
CONSUMO ACTIVA		102	87,004	88,832
SUBSIDIO		102	-42,803	-43,797
IMPUESTO ALUMBRADO PUBLICO			7,204	0
INTERES ALUMBRADO PEREIRA			26	0
INTERESES MES			225	0
CARGO FIJO ASEO			29,161	252
RECARGO MORA			6	0
C V APROVECHAMIENTO			219	219
CARGO VARIABLE			12,396	12,396
SUBSIDIO ASEO			-28,909	0
TOTAL:			\$64,529.00	\$57,902.00

De acuerdo con lo anterior, al no registrarse pago de la factura expedida para el mes de enero de 2026, dentro del plazo establecido, se procedió a realizar la suspensión del servicio al hallarse en mora dos periodos de facturación, como se encuentra establecido por la empresa para los predios con clase de servicio **RESIDENCIAL**.

En atención a la mora en el pago, el día 11/02/2026 siendo las 12:38, la cuadrilla 725 realizó actividad de suspensión relacionando en glosa "SE VISITA PREDIO RESIDENCIAL FAMILIAR NADIE ATIENDE SE PROCEDE A REALIZAR LA SUSPENSION DE ENERGIA ELECTRICA PREDIO OCUPADO REQUIERE SERVICIO LECTURA ENCONTRADA 12417 SIN SELLO SELLO INSTALADO 0 STK INSTALADO 601985 601986 SE DEJA SERVICIO SUSPENDIDA NOTA MEDIDOR SIN TAPA SE PROCEDE A RETIRAR PIN DE CORTE YA QUE DE RED NO SE PUEDE SUSPENDER YA QUE EL POSTE TIENE PARA SOL Y NO ES POSIBLE COLOCAR LA ESCALERA AUTORIZADO POR EL SUPERVISOR DE TURNO SE RETIRA PIN DE CORTE COLOR NEGRO DE 40 AMPERIOS CON PARCIAL DE 10 CENTIMETROS ; LECTURA 12417"



ACTA DE VERIFICACION, SUSPENSION, CORTE Y RECONEXION DEL SERVICIO

EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP 983625
 NIT: 919.092.019-9 www.eep.com.co
 Principio: PEREIRA Fecha: 2026-02-11 Hora Inicio: 12:38:27 Hora Fin: 12:47:32
 No. de Orden: 9790192 Tipo de Actividad: Suspensión Matrícula: 1617588
 Cliente: BENJAMIN ARICAPA SUAREZ Tarifa: 1
 Dirección: MNZ 27 CS 1 - PROYECTO DE VIVIE
 Ruta: 2209 Cód. de Medidor: 30007092CHI Lectura Natural: 12417

ACTIVIDAD REALIZADA
 DE ACUERDO A LA LEY 142 DE 1994, EL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PUEBLICOS Y PREVIA NOTIFICACION EN LA FACTURA PERSONAL AUTORIZADO POR LA EMPRESA PROCEDE A REALIZAR LA ACTIVIDAD DE:
Suspension CON RESULTADO: SUS BORNE RETPIN Y RETPARACOM

ESTIMADO CLIENTE LAS ACTIVIDADES DE SUSPENSION, VERIFICACION, SE REALIZAN EN RAZON A QUE SE HA CONFIGURADO UNA DE LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL NUMERO 25 DEL CONTRATO DE CONDICIONES Y TERMINOS: EEP-ESP RECONSTRUYA EL SERVICIO DENTRO DE LAS 24 HORAS SIGUIENTES DE BUENAS LA CAUSA DE SUSPENSION, COMUNIQUESE A LAS LINEAS GRATUITA 115 O TELEFONO FIJO 3151515 O ACERQUESE AL CENTRO DE ATENCION MAS CERCA.

OBSERVACIONES GENERALES
 SE VISITA PREDIO RESIDENCIAL FAMILIAR NOTE ATIENDE SE PROCEDE A REALIZAR LA SUSPENSION DE ENERGIA ELECTRICA PREDIO OCUPADO REQUIERE SERVICIO LECTURA ENCOMTRADA 12417 SIN SELLO SELLO INSTALADO 8 STX INSTALADO 681965 681986 SE DEJA SERVICIO SUSPENDIDO: NOTA MEDIDOR SIN TAPA SE PROCEDE A RETIRAR PIN DE CORTE YA QUE DE RED NO SE PUEDE SUSPENDER YA QUE EL POSTE TIENE PANA SOL Y NO E S POSIBLE COLOCAR LA ESCALERA AUTORIZADO POR EL SUPERVISOR DE TURNO SE RETIRA PIN DE CORTE COLO R NEGRO DE 40 AMPERIOS CON PARCIAL DE 18 CENTIMETROS

QUIEN ATIENDE LA VISITA
 Firma: 1.087.991.256 C.C. JARBEB RESTREPO Verificador
 Firma cuadrilla: Cód. cuadrilla: 725
 CERTIFICADO QUE LAS PERSONAS QUE EJECUTARON ESTE SERVICIO, NO RECIBIERON NI RECIBIRAN DINERO POR CONCEPTO ALGUNO.
 PARA CONTINUAR UTILIZANDO EL SERVICIO DE ENERGIA, FIRMARE AL DIA O MAÑANA UN ACUERDO PAGO.
 [] DEBIDO DE NIEGA A FIRMAR
 [] DEBIDO NO DE ENCUENTRA EN EL PREDIO
 [] DEBIDO DE NIEGA A DAR DATOS
 [] TESTIGO
 [] SUPERVISOR ACTIVIDAD

Posterior a la actividad de suspensión fue efectuado pago por un valor \$ 122,431 el día **16/02/2026** siendo las **15:57**:

Fecha Pago	Tipo Pago	Caja	Recau.	Lote	Fecha Actualización	Valor
16/02/2026	P	57	12	1	16/02/2026	122,431
Tipo de Pago	Pago total	F. Registro Pago		16/02/2026 15:57:54		
Caja	INFIDER					
Recaudador	PUNTO DE PAGO EEP - TORRE CENTRAL					

Posteriormente y en atención al pago realizado, el día 16/02/2026 siendo las 18:11, la cuadrilla 724 realizo actividad de reconexión relacionando en glosa "SE VISITA PREDIO RESIDENCIAL VIVIENDA FAMILIAR OCUPADO REQUIERE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA

NADIE ATIENDE SE PROCEDE A REALIZAR LA RECONEXION INSTALADO DERECHO PIN DE CORTE DE 40A COLOR NEGRO CON ACOMETIDA PARCIAL 10 CENTIMETROS SE MIDE TENSION QUEDA PREDIO CON SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA OK NOTA CAJA DE MEDIDOR TAPA FRONTAL NI TAPA BORNERA REVENTADA ; LECTURA 12417"



Verdades Superiores

ACTA DE VERIFICACION, SUSPENSION, CORTE Y RECONEXION DEL SERVICIO



EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP 984857
 NIT 915.062.019-9
 Municipio: PEREIRA Fecha: 2026-02-16 Hora Inicio: 18:11:22 Hora Fin: 18:19:18
 No. de Orden: 9803101 Orden de Reconexión Masiva Matrícula: 1617588
 Cliente: BENJAMIN ARICAPA SUAREZ Tarifa: I
 Dirección: MNZ 27 CS 1 - PROYECTO DE VIVIE
 Ruta: 2209 Ciclo: 3 EST-1 No. de Medidor: 30007092/CHI Est. de Actual: 12417

ACTIVIDAD REALIZADA

DE ACUERDO A LA LEY 142 DE 1994, EL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS Y PREVIA NOTIFICACION EN LA FACTURA PERSONAL AUTORIZADO POR LA EMPRESA PROCEDE A REALIZAR LA ACTIVIDAD DE:
Orden de Reconexión Masiva CON RESULTADO: RECONEBORNE INSTPIN-INSPJ
 ESTIMADO CLIENTE LAS ACTIVIDADES DE SUSPENSION, VERIFICACION, DE REALIZAN EN RAZON A QUE SE HA CONTINUADO UNA DE LAS CONDICIONES REGISTRAS EN EL NUMERAL 25 DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, DEBIDO A QUE NO SE HA PAGADO EL SERVICIO DENTRO DE LOS 24 HORAS SIGUIENTES DE SUSPENSION LA CUAL DE SUSPENSION, CONTINUAR A LOS LINEAS IDENTIFICA 115 O TELEFONO 315 01515 O ACERQUESE AL CENTRO DE ATENCION MAS CERCANO.

OBSERVACIONES GENERALES

SE VISITA PREDIO RESIDENCIAL, VIVIENDA FAMILIAR OCUPADO REGISTRAS SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICIA N ADE ATIENDE SE PROCEDE A REALIZAR LA RECONEXION INSTALADO DERECHO PIN DE CORTE DE 40A COLOR N BORO CON ACOMETIDA PARCIAL 10 CENTIMETROS SE MIDE TENSION ALLEDA PREDIO CON SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICIA EN NOTA CHGA DE MEDIDOR TAPA FRONTAL AL TAPA BORNERA REVENTADA

QUIEN ATIENDE LA VISITA

Fecha: 1.087.991.256
 de JARBEY RESTREPO

Fecha: 000.000.000
 de

DECLARACION QUE LOS FUNCIONARIOS QUE EJECUTARON ESTA SUSPENSION, NO ME DISTINGUEN NI RECIBIERON OTROVED POR CONCEPTO ALGUNO.

Unidad Superespeciales

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir razonablemente que:

1. Se informa que las actividades de suspensión se programan de acuerdo con la agenda de facturación asignada por la Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P, quien es la encargada de programar los días de vencimiento y fecha de suspensión de cada ciclo.
2. En referencia a lo indicado por el usuario, se informa que la Empresa de Energía de Pereira notifica mes a mes mediante la factura de servicios públicos, donde se informa las fechas de vencimiento y suspensión del servicio, se recomienda realizar el pago antes de estas fechas y así evitar la suspensión.
3. Al momento de ejecutarse la actividad de suspensión, el predio no registraba con el pago oportuno de las facturas que se encontraban vencidas.
4. Los funcionarios no están autorizados para brindar plazo pues una vez esta generada la actividad y esta no registre con algún proceso que exima de suspensión o en su defecto el pago, se debe de proceder con el procedimiento.

5. Las actividades de suspensión y reconexión se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos por la Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P, donde a 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.
6. **Se informa que los cobros por suspensión y reconexión drástica son en razón a que, la actividad se realizó con retiro de pin de corte debido a las dificultades iniciales evidenciadas en el predio. Adicionalmente, al momento de realizar los procedimientos, se realiza llamado en el predio sin tener respuesta por parte del usuario.**

Es importante indicar que, dentro del valor de la suspensión y reconexión están también incluidos los costos generados tanto para efectuar la suspensión/corte como la reconexión/reinstalación, en los cuales están involucrados los desplazamientos y honorarios de personal calificado, así como los implementos necesarios para llevar a cabo ambas labores, como son herramientas, equipos y accesorios para desarrollar dichas actividades.

Hacemos la invitación a todos nuestros usuarios para que una vez sea entregada la factura de energía se acerquen a los puntos de pago autorizados y logren de manera oportuna hacer la cancelación la fecha de pago indicada y no en la de suspensión porque en la medida que se atrasen pueden ser objeto de suspensión y reconexión del servicio y cobro de intereses de mora.

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 jueves (jornada continua) y los viernes de 8 AM a 4 PM (jornada continua).

Finalmente, nos permitimos informar al usuario que, con la finalidad 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 a la pasarela de pagos virtuales PSE para que realice el pago de manera rápida y segura sin tener que salir de casa.

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, **LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.**

RESUELVE

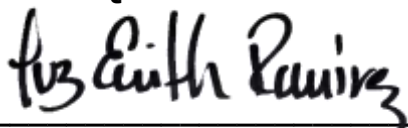
PRIMERO: NO ACCEDE al reclamo por valores facturados por suspensión y reconexión presentado por el señor **JUAN HUMBERTO HURTADO MOSQUERA**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial al señor **JUAN HUMBERTO HURTADO MOSQUERA**, enviando citación a ALFONSO LOPEZ CSA 147 PEREIRA, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 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 expedición.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ

Líder Proceso ATC (E)

Preparó: VMONTOYAC