

Cartago, 12 de septiembre de 2023

Señor

**ANTONIO JOSE CARDENAS VEGA**

VDA EL ESTANQUILLO FINCA LAS VERANERAS VIA ALTO DEL NUDO

**MATRICULA N°1842393.**

**REFERENCIA:** Respuesta a Proceso **N°8186472**

Por medio de la presente se da respuesta a la solicitud presentada el día 05 de septiembre de 2023, radicada bajo el proceso N°8186472 en matrícula N°1842393 del predio ubicado CRA 4 8 12 ZZ FF, en el cual se manifiesta:

***"Usuario como propietario solicita a la empresa el retiro del cobro definitivo por concepto de SBS HOGAR, manifiesta que no autorizó ese cobro ni se afilió. Indica que él vive muy lejos para estar viniendo a la empresa a solicitar la factura sin esos valores. Usuario no aporta correo electrónico y dirección para notificar en Pereira rural."***

Con relación a la facturación del mencionado concepto, el decreto 2223 de 1996 en su artículo 8º, 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 el usuario de manera personal, clara y expresa mediante solicitud N°8186472, 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 expedición del presente documento.

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 8186472 a la empresa SBS; lo anterior con el fin que sea esta entidad quien resuelva las pretensiones del usuario 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](mailto: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: KGODOYA