

Pereira, 02 de febrero de 2026

DECISIÓN EMPRESARIAL N°9733919
MATRÍCULA N°2003849

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 14 de enero de 2026, **BLANCA CIELO ACEVEDO**, presentó reclamo por cobro del concepto de suspensión, sobre la matrícula N°2003849, correspondiente al predio ubicado VDA CAIMALITO LA CARBONERA CASA 194 - CAIMALITO - LA CARBONERA, servicio Residencial - Estrato 1, donde manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9733919	Radicado:	
F. Solicitud:	14-01-2026 15:00:00	Funcionario:	EEP\LVALENCIAJ
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0203 - RECLAMOS POR VALORES FACTURADOS
Cédula:	42066031	Solicitante:	ACEVEDO BLANCA CIELO
Teléfono:	3125695773	Dir. Notificación:	VDA CAIMALITO LA CARBONERA CASA 194 - CAIMALITO - LA CARBONERA
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta reclamo por el cobro de la reconexión del servicio, indicando que no tiene ni acometida y como le iban a dejar el "predio" con servicio, si es un lote. Se envían a reclamación \$53.516 equivalentes reconexión, se informa al usuario que deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamo so pena de suspensión del servicio, adicionalmente en caso que la respuesta no sea procedente, se realizará el cobro de los valores en reclamación para la siguiente factura. Aut not física indica que alla le recogen los documentos que lleguen		
		Fecha Vencimiento:	03/02/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Vigilado
Superintendencias

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 y reconexión de la matrícula N°2003849, y en la facturación del concepto de 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.

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.

En virtud de la celebración de este contrato, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga con LA EMPRESA a:

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.

Los costos anteriores varían dependiendo del tipo de conexión, uso y área de prestación del servicio.

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.

En consecuencia, se emite el listado de conexos del año 2026 determinados por la Directiva de Gerencia No 002 de 2026, por medio de la cual se adoptan las tarifas por servicios asociados, complementarios y/o conexos al servicio de Energía Eléctrica prestado por la Empresa para la vigencia del año 2026 para la ciudad de Pereira, publicados en el Periódico EL DIARIO el día 28 de enero de 2026, página 7, aquí encontrarán los cobros de los pagos parciales, de las copias de las facturas, suspensiones, reconexiones, medidores, tarifas por revisiones, normalizaciones, materiales, mano de obra, aprobación de planos eléctricos, otros servicios como georreferenciación, servicio de línea viva, de grúa, costo de desprendibles de pago, entre otros.

SECTOR URBANO		
TIPO DE MEDICION	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	RECONEXIÓN DEL SERVICIO
	VALOR ACTIVIDAD	VALOR ACTIVIDAD
Monofásica Conexión Directa	\$ 51.085	\$ 51.085

Nota: Valores exentos de IVA

Nota 2: El valor de los conexos por concepto de suspensión y reconexión corresponde a los costos de personal y transporte en que incurre la Empresa para la ejecución de la actividad.

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."

Dentro del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con condiciones uniformes, el cual en **Cláusula Vigésima Cuarta** establece que:

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 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:	ASEO:
Facturas Vencidas:	ALUMBRADO:
Tengo plazo para pagar hasta:	OTRAS EMPRESAS:
Me quedo sin servicio desde:	SUBTOTAL SIN ENERGÍA:
Documento equivalente a la factura:	ENERGÍA:
	TOTAL

Por otra parte, vale recordar que en la factura se encuentra inmersa EL AVISO correspondiente a la fecha límite de pago y fecha de suspensión. Lo anterior, teniendo en cuenta que el mismo se realiza en cumplimiento de lo indicado por la Corte Constitucional en Sentencia T-793 de 2012:

12. La Corte considera que no. Ciertamente, **un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios**

podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos. Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación “en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente”. De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.

13. En efecto, el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de servicios públicos no es un fin en sí mismo, sino un instrumento al servicio de los demás derechos fundamentales. Estos últimos se salvaguardan si existe una prestación eficiente y continua de servicios públicos domiciliarios de calidad. El derecho al debido proceso sirve para evitar posibles errores de las empresas prestadoras de servicios públicos, en tanto les da oportunidad de conocer información y opiniones de los usuarios, que pueden resultar útiles o necesarias para determinar si debe suspenderse, terminarse o cortarse un servicio público domiciliario. Así, el derecho a un recurso contribuye a evitar que se le suspenda o corte el servicio al propietario de un inmueble por deudas con la empresa de servicios, cuando no esté obligado a pagar por ellas debido a su buena fe. El derecho a un recurso también podría evitar que al propietario de un inmueble se le suspenda el servicio, de suerte que no se cause como efecto un desconocimiento de derechos constitucionales a sujetos de especial protección. También contribuiría a impedir la suspensión de servicios que sean precisos para el funcionamiento de hospitales u otros establecimientos especialmente protegidos, o para que no se afecten gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.

14. Pues bien, **esta finalidad se puede alcanzar en muchos casos con un aviso previo adecuado.** Si hay algo incorrecto en el monto de una facturación, o si existe un problema asociado con quién debe asumir una deuda, o incluso si el usuario es un establecimiento especialmente protegido por la Constitución (como un hospital o una cárcel), **luego del aviso previo y antes de la fecha prevista para la suspensión o corte del servicio por no pago oportuno, podrían ponerse estas circunstancias de manifiesto ante la empresa de servicios públicos domiciliarios con el fin de que ésta ajuste su actuación a la ley y a la Constitución.** Asimismo, si hay un sujeto de especial protección y la suspensión o corte de un servicio público domiciliario tiene la potencialidad de producir un desconocimiento de sus derechos fundamentales, estas **circunstancias también podrían ponerse de presente ante las empresas de servicios públicos dentro del término estipulado en el aviso previo.** Y globalmente cualquier otra circunstancia similar se podría plantear en ese interregno. **Un aviso previo adecuado es suficiente para garantizar el derecho de defensa.**

15. Eso sí, **debe tratarse de un aviso previo adecuado.** Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: **si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso.** El sólo aviso previo de eventual suspensión, sin más especificaciones que contribuyan a asegurar el derecho a la defensa, no podría considerarse por sí solo como una notificación en debida forma, y el acto de suspensión, terminación o corte que así pretende notificarse no está llamado a producir efectos legales. La pregunta siguiente es si el aviso previo que surtió Electricaribe S.A. a sus usuarios reúne las condiciones necesarias y suficientes para considerarse una notificación debida, de acuerdo con lo antes mencionado.

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 Superservicios 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.

Expuesto el marco normativo y contractual para el presente caso, se procederá a resolver el caso concreto.

CONSIDERACIONES

En el mes de diciembre de 2025 se genera factura número DEL3568791 por valor de \$846,206 en la que se incluye los consumos facturados desde el 09/11/2025 hasta 09/12/2025 incluyendo los valores pendientes de los periodos anteriores, dicha factura fue expedida con **fecha de vencimiento el 19/12/2025 y fecha de suspensión a partir del 22/12/2025.**

Vigilado
Superservicios

Facturación de	2025-12	Tipo	Facturación Oficina	Periodo Desde	09/11/2025
Consumo Activa	0	Nro. Factura	DEL3568791	Periodo Hasta	09/12/2025
Consumo Reactiva	0	Costo	854.1551	F. Facturación	10/12/2025
Consumo Común	0	Total Facturado	\$846,206.00	F. Vencimiento	19/12/2025
Cons. Adicional	0	Consecutivo	193	F. Suspensión	22/12/2025
Ciclo	16-Poblados Arabia-Altagr	Días F.	31	Clase Servicio	1
		Grupo CU	102		Residencial - Estrato 1
		Atrasos	153		

De acuerdo con lo anterior, al no registrarse pago de la factura expedida para el mes de diciembre de 2025, dentro del plazo establecido, se procedió a realizar la suspensión del servicio al hallarse en mora en más de dos periodos de facturación, como se encuentra establecido por la empresa para los predios con clase de servicio **RESIDENCIAL.**

Es pertinente indicar que, **el día 08 de septiembre de 2014 siendo las 12:59** se realizó actividad de suspensión relacionando en glosa:

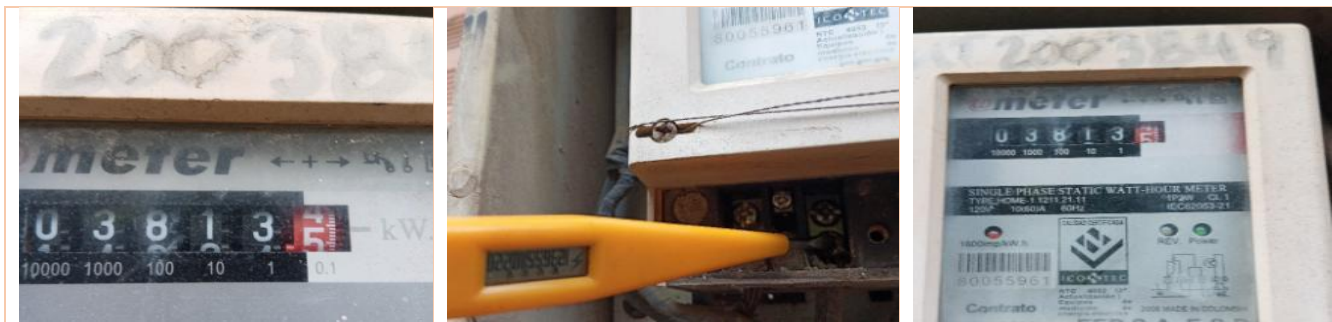
"Se toca en el predio, solo, se suspende. / Inf Emanuel / STK 98241".

Ahora bien, es pertinente indicar que, se tiene que fue efectuado pago parcial por un valor \$293,468 el día 17/12/2025 siendo las 14:50:53.

Fecha Pago	Tipo Pago	Caja	Recau.	Lote	Fecha Actualización	Valor
11/12/2025	A	57	12	1	11/12/2025	560,387
11/12/2025	A	57	12	1	11/12/2025	285,820
Tipo de Pago	Pago Parcial			F. Registro Pago		11/12/2025 14:06:30
Caja	INFIDER					
Recaudador	PUNTO DE PAGO EEP - TORRE CENTRAL					

En atención al pago realizado, **el día 11/12/2025 siendo las 16:35:11**, se realizó actividad de reconexión relacionando en glosa:

"Se visita predio residencial vivienda familiar de un piso para reconexión del servicio al momento de la visita se toca nadie atiende caja hermética sin tapa principal ni base de pin ni pin de corte medidor con lectura 3813 sello instalado 337612 se toma tensión dejando predio con servicio ok se toma registro fotográfico"



ACTA DE VERIFICACIÓN, TENSION, CORTE Y RECONEXION DEL SERVICIO		
EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP		957693
NIT 915.982.919-9 www.eep.com.co		Proceder: DELTEC S.A. Contrato: 22 de 2021
MUNICIPIO: PEREIRA		FECHA: 2025-12-11 16:35:11 - 16:42:14
NO. DE ORDEN: 9672936	TIPO DE ACTIVIDAD: Orden de Reconexión Masiva	MATRICULA: 2003849
CLIENTE: JARAMILLO GUERRERO VICTOR MANUE		TARIFA: 1
DIRECCIÓN: VDA CAIMALITO LA CARBONERA CASA		
ALTA: 6109	CICLO: 16 EST-1	LECTURA ACTUAL: 3813
ACTIVIDAD REALIZADA		
DE ACUERDO A LA LEY 142 DE 1994, EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PREVIA NOTIFICACIÓN EN LA FACTURA PERSONAL AUTORIZADO POR LA EMPRESA PROCEDIO A REALIZAR LA ACTIVIDAD DE: Orden de Reconexión Masiva CON RESULTADO: RECONEXION EN BORNERA		
MATERIAL INSTALADO		
TIPO: SELLO DE SEGURIDAD	SERIE: 337612	TIPO: SERIE
ESTIMADO CLIENTE LAS ACTIVIDADES DE SUSPENSIÓN, VERIFICACIÓN, SE REALIZAN EN RAZÓN A QUE SE HA CONFIGURADO UNA DE LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL NUMERAL 25 DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. EPP ESP RECONECTARÁ EL SERVICIO DENTRO DE LAS 24 HORAS SIGUIENTES DE SUPERADA LA CAUSA DE SUSPENSIÓN. COMUNIQUESE A LAS LÍNEAS GRATUITAS 115 O TELEFONO Fijo 3151515 O ACERQUESE AL CENTRO DE ATENCIÓN MAS CERCA.		
OBSERVACIONES GENERALES		
SE VISITA PREDIO RESIDENCIAL VIVIENDA FAMILIAR DE UN PISO PARA RECONEXION DEL SERVICIO AL MOMENTO DE LA VISITA SE TOCA NADIE ATIENDE CAJA HERMETICA SIN TAPA PRINCIPAL NI BASE DE PIN NI PIN D E CORTE MEDIDOR CON LECTURA 3813 SELLO INSTALADO 337612 SE TOMA TENSION DEJANDO PREDIO CON SERVICIO OK SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO		
QUIEN ATENDIO LA VISITA		

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, quien es la encargada de programar los días de vencimiento y fecha de suspensión de cada ciclo.
2. 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. Se verifica en el sistema de información comercial y el sistema SEOT, se evidencia mediante el registro fotográfico que los procedimientos fueron ejecutadas correctamente, realizando suspensión del servicio por mora en el pago de la factura.
4. Es importante resaltar que, al momento de que la empresa hace presencia en el predio del usuario, es porque la fecha límite de pago ya ha pasado, lo que se traduce en que el cliente tuvo el plazo suficiente y que por tanto sus derechos fueron garantizados y respetados. Pues como se informa en la factura, la fecha oportuna para realizar el pago es la indicada en la factura y no el día de la actividad de suspensión.
5. 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 la suspensión del servicio.
6. Las actividades de suspensión y reconexión se realizaron de acuerdo con los parámetros establecidos por la Empresa de Energía de Pereira, 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 del suscripto da lugar a la suspensión del servicio.
7. Ahora bien, es pertinente indicar que el predio se encontraba suspendido desde el año 2014 y como se evidencia en la factura N°DEL3568791 perteneciente al mes de diciembre de 2025, la matrícula 2003849 contaba con 153 periodos pendientes.

Facturación de	2025-12	Tipo	Facturación Oficina	Periodo Desde	09/11/2025
Consumo Activa	0	Nro. Factura	DEL3568791	Periodo Hasta	09/12/2025
Consumo Reactiva	0	Costo	854.1551	F. Facturación	10/12/2025
Consumo Común	0	Total Facturado	\$846,206.00	F. Vencimiento	19/12/2025
Cons. Adicional	0	Consecutivo	193	F. Suspensión	22/12/2025
Ciclo	16-Poblados Arabia-Altagri	Grupo CU	102	Clase Servicio	1
			Días F. 31		Residencial - Estrato 1
			Atrasos 153		

8. Al realizar el pago el día 11/12/2025 siendo las 15:49:27, se ejecuto la actividad de reconexión el mismo día siendo las 16:35:11.
9. Por otro lado, de acuerdo con lo manifestado por el usuario, la reconexión se realizó de bornera, como se evidencia en el registro fotográfico el medidor contaba con la acometida, no se encontrón pin de corte. Las conexiones quedan correctamente hasta el medidor, ya internamente le corresponde al usuario realizar las adecuaciones pertinentes.
10. Conforme a lo anterior, los cobros por concepto de reconexión son procedentes. Los procedimientos fueron ejecutadas correctamente.

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).

Así mismo, se informa que, al momento de haber presentado esta reclamación, se congelaron **\$53,516**, al verificar que las actividades de suspensión y reconexión fueron ejecutadas bajo los parámetros de la ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de energía eléctrica, se procederá con la liberación de los valores anteriormente mencionados, los cuales se verán reflejados en el siguiente periodo de facturación.

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 ACCEDER al reclamo por valores facturados por reconexión presentado por el señor **BLANCA CIELO ACEVEDO**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese a el señor **BLANCA CIELO ACEVEDO**, personalmente mediante citación, para tal fin la decisión empresarial a **VDA CAIMALITO LA CARBONERA CASA 194 - CAIMALITO - LA CARBONERA**, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso 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 expedición.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ
Líder Proceso ATC (E)

Preparó: JCARABALLO.