

Pereira, 26 de marzo de 2026

Señor

**NORBAY BONILLA**

URB MZ 2 CS 26 (38) - PLUMÓN ALTO

3216574397

**Matrícula: N° 2072638**

**REFERENCIA:** Respuesta queja por procedimiento efectuado **N° 9850828**

Por medio de la presente procedemos a responder a su queja instaurada el día 05 de marzo de 2026, radicada bajo proceso **N° 9850828** en matrícula **N° 2072638** por medio de la cual manifiesta:

| INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |                                           |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Número:</b>                   | <b>9850828</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Radicado:</b>          |                                           |
| <b>F. Solicitud:</b>             | 05-03-2026 09:13:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Funcionario:</b>       | EEP\NMANSOM                               |
| <b>Tipo:</b>                     | 03 - QUEJAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Proceso:</b>           | 0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO |
| <b>Cédula:</b>                   | 10143392                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Solicitante:</b>       | BONILLA NORBEY                            |
| <b>Teléfono:</b>                 | 3216574397                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Dir. Notificación:</b> | URB MZ 2 CS 26 (38) - PLUMON ALTO         |
| <b>Nro. Factura:</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Municipio:</b>         | Pereira                                   |
| <b>Medio:</b>                    | Telefónico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Servicio:</b>          | Energía Eléctrica                         |
| <b>Objeto de Petición:</b>       | usuario se comunica manifestando dejar queja ya que hace dos meses no le dejan la factura en el predio y esto ha ocasionado que olvide generar el pago y conllevar a la suspensión del servicio, pide que sea válida y que sea regularizada la entrega de la factura , usuario no maneja correo electrónico , autoriza a ser notificado a el predio |                           |                                           |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Fecha Vencimiento:</b> | 26/03/2026                                |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Estado:</b>            | Trámite                                   |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Clase Sol:</b>         |                                           |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Depto:</b>             | Risaralda                                 |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>F.Solución:</b>        |                                           |

Vigilado SuperServicios

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](http://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.

Es preciso indicar que la entrega de la factura es realizada por la empresa DELTEC S.A. y se establece que los datos de entrega que reposan en nuestro Sistema de Administración Comercial para el predio con registrado con **matrícula N° 2072638** es la **URB MZ 2 CS 26 (38) - PLUMÓN ALTO** en la ciudad de Pereira, debido a esto, una vez recibida la solicitud, se remitió la misma con la finalidad de corroborar lo manifestado en la presente solicitud.

Lo anterior de acuerdo con lo corroborado con ocasión de la queja presentada y mediante visita a la propiedad el supervisor de DELTEC S.A. informó que:

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                 |                       |    |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|----|
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | VERIFICACIÓN DE RECLAMO         |                       |    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | FECHA                           |                       |    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DD                              | MM                    | AA |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 9                               | 2                     | 26 |
| SUSCRIPTOR O MATRICULA:        | 2072638                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DIRECCION:                      | URB MZ 2 CS 26 plumon |    |
| MOTIVO RECLAMO O QUEJA:        | Entrega de factura                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |                       |    |
| PROYECTO:                      | 01 del 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | RUTA:                           | 5 con 71              |    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CICLO:                          | 13                    |    |
| OBSERVACIONES:                 | Se visita predio no abren, se llama al número 3216574391 no contestan se verifican datos de entrega y coinciden puerta negra frente giro, aparte también funciona, marcan predio ya que no tiene nomenclatura tanto en la puerta como en el medidor, para garantizar la entrega de la misma la factura se deja sin problema. |                                 |                       |    |
| FIRMA DE QUIEN ATIENDE RECLAMO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                 |                       |    |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | FIRMA DE QUIEN VERIFICA RECLAMO |                       |    |



De acuerdo con lo anterior, se visitó la propiedad para realizar la verificación de lo reportado, confirmando los datos contenidos en la guía y los cuales coinciden con las características de la propiedad (puerta negra – frente gris). Se intentó establecer comunicación telefónica con el solicitante - sin éxito, se procedió entonces a realizar marcaje del predio ya que este carece de nomenclatura; adicionalmente, se realizará seguimiento a las próximas entregas y garantizar así la óptima prestación del servicio por parte de la Compañía.

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](http://www.eep.com.co) indicando el número de matrícula.

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. **Igualmente, 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.**

Vigilado SuperServicios

## ESCRIBE AQUÍ TUS DATOS DE CONTACTO

# Matrícula (\*)

# Identificación (\*)

Primer Nombre (\*)

Segundo Nombre

Primer Apellido (\*)

Segundo Apellido

# Celular (\*)

# Teléfono Fijo

Correo Electrónico (\*)

¿Es propietario del predio? (\*)

¿Desea Recibir la factura digital?
  ¿Acepta política de datos? (\*), Ver política

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos, como telefonía fija (Línea 115), telefonía móvil (3151515), correo electrónico ([contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)), redes sociales (Facebook, Instagram y X), página web ([www.eep.com.co](http://www.eep.com.co)) y la *sala de atención al usuario (Edif. Torre Central CRA 10 17 - 35 Piso 2)*, nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira.

**Atentamente,**



**LUZ ENITH RAMÍREZ**  
**LÍDER ATC**

Preparó: Fcanala