

Pereira, 25 de septiembre de 2024

Señor:

LUIS ANGEL HERNÁNDEZ

URB MZ 24 CS 2 - VILLA SANTANA INTERMEDIO

Matrícula N°19505

Ciudad

REFERENCIA: Respuesta queja por procedimiento efectuado No.8770307

Cordial saludo,

Por medio de la presente procedemos a responder a su queja instaurada el día 16 de septiembre de 2024 radicada bajo proceso No.8770307 en matrícula No.19505 por medio de la cual manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	8770307	Radicado:	
F. Solicitud:	16-09-2024 10:28:00	Funcionario:	EET\YHEREDIAL
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
Cédula:	10072211	Solicitante:	HERNANDEZ LUIS ANGEL
Teléfono:	3175717565	Dir. Notificación:	URB MZ 24 CS 2 - VILLA SANTANA INTERMEDIO
Nro. Factura:		Municipio:	PEREIRA
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	usuario presenta inconformidad en cuanto a la entrega de la factura manifiesta "que no se la dejan en el predio y esta presentando problemas para el pago incluso le han suspendido el servicio, vive en una vivienda invadida y les da pereza subir las escalas" usuario toma la decisión que sea notificado a la dirección.		
		Fecha Vencimiento:	04/10/2024
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	RISARALDA
		F.Solución:	

Vigilado
super-servicios

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 la misma, 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.

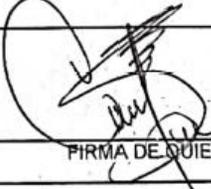
Es preciso indicar que la entrega de la factura es realizada por la empresa DELTEC S.A los datos de entrega registrados para el predio con **matrícula No. 19505**, es en la dirección **URB MZ 24 CS 2 - VILLA SANTANA INTERMEDIO**, en la ciudad de Pereira, es por esto por lo que, una vez recibida la solicitud, se remitió la misma con la finalidad de atender lo solicitado por el usuario.

Lo anterior de acuerdo con lo corroborado con ocasión a la queja presentada por el usuario mediante visita de supervisor de DELTEC S.A del día 22 de septiembre de 2024, donde se registran las siguientes observaciones:

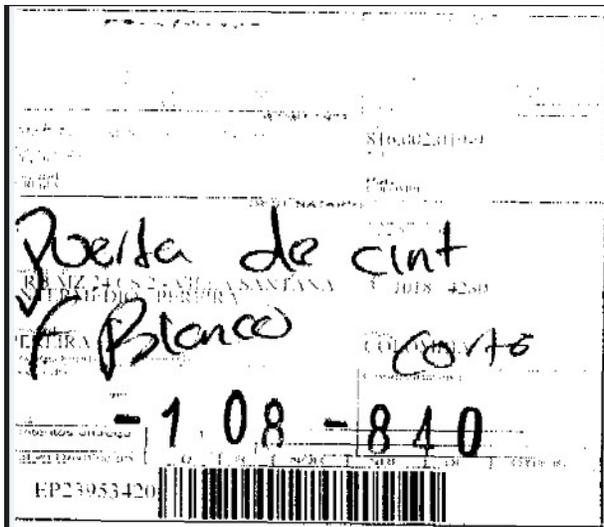
*"Se visita predio se confirma datos de guía se marca número telefónico 3175717565 usuario Luis Ángel Hernández no contesta, se indaga con vecinos sobre cuál es el inmueble ya que es un área de invasión y el medidor se encuentra en el poste, las demás casas están directas; **ya se encontró la casa y se marcó, se encuentra en el interior de varias casas, se le realizará reinducción a los colaboradores del sector y se le realizará seguimiento a las futuras entregas**".*

Tal como consta en el acta de verificación de supervisor:

 <p>Deltec S.A. INGENIERÍA CON CALIDAD PROYECTADA HACIA EL FUTURO</p>	VERIFICACIÓN DE RECLAMO		
	FECHA	DD	MM

SUSCRIPTOR O MATRICULA:	<u>19505</u>	DIRECCION:	<u>24 C2 Intermedio</u>	HORA:	<u>12:03</u>
MOTIVO RECLAMO O QUEJA:	<u>Entrega de Factura</u>				
PROYECTO:	<u>021-2021</u>	RUTA:	<u>18 cons 4280</u>	CICLO:	<u>3</u>
OBSERVACIONES:	<p><u>Se visita predio se confirma datos de guía se marca número telefonico 3175717565 usuario Luis Angel Hernandez no contesta se indaga con vecinos sobre cual es el inmueble ya que es una area de inuación y el medidor se encuentra en el poste, las demás casas estan directas ya se encontro la casa y se marco se encuentra en el interior de varias casas. se le realizara reinducción a los cdáboradores del sector, y se le realizara seguimiento a las futuras entregas.</u></p>				
FIRMA DE QUIEN ATIENDE RECLAMO	<u>P.</u>		 FIRMA DE QUIEN VERIFICA RECLAMO		

2-FT-03-09 VER 2



Vigilado
Superservicios

Por otra parte, es importante indicar al usuario que también podrá descargar factura actual a través de nuestra página web www.eep.com.co en la opción de imprima su factura indicando el número de matrícula.

**Imprime tu factura****Paga tu factura**

MATRÍCULA
1109-1
Factura de Venta No. 3577575
Facturas Vecedat: 0
Fecha de Emisión: 29/ABR/2015
FECHA DE VENCIMIENTO: 30/MAY/2015
FECHA DE SUSPENSIÓN:

Imprima su factura de Energía de Pereira desde Internet y pague en nuestros puntos autorizados*.

1. Digite su código de cuenta hasta ANTES DEL GUIÓN
2. Digite el Código de seguridad que se observa en el gráfico.
3. Imprima su factura en Impresora Laser únicamente
4. Pague su factura en nuestros puntos autorizados

Código de Cuenta:

Código de Seguridad: 

Es importante mencionar que 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.

Se resalta al usuario, que en el reverso de la factura se encuentran los canales y puntos donde puede efectuar el pago de la factura, de igual forma puede acceder a dicha información a través de la página de la empresa www.eep.com.co/pagos-y-factura.

Así mismo, 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.

**Registra
tus datos**

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

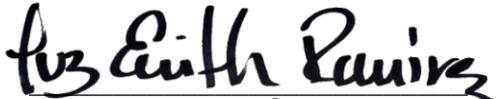
Finalmente, y conforme lo antes reportado por Deltec S.A se informa que se le realizará reinducción a los colaboradores del sector y se le realizará seguimiento a las futuras entregas”.

Se le 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 miércoles (jornada continua) jueves de 8 AM a 3:30 PM y los viernes de 8 AM a 4 PM (jornada continua).

Cualquier inquietud con gusto será atendida en nuestros siguientes canales de atención:

- Desde un teléfono fijo a la línea 115 o desde un celular al 606 3151515, opción 2. En horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Chat en línea en la página web www.eep.com.co ubicada en la esquina inferior derecha con el nombre de: ¡Contacta con nosotros! En horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Línea de Whatsapp 3228655668, exclusiva para mensaje, no está habilitada para llamadas. Horario 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Atentamente



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIE

LÍDER ATC (E)

Preparó: ysánchezzm