

Cartago, 12 de agosto de 2026

Señor(a)

JOHNNY ESQUIVEL

Diagonal 17A T18B-26 Manz F casa 26 DIAMANTE 2 – Segundo piso

Matricula **N°2131998**

Referencia: Respuesta Proceso **N°10126069**

Por medio de la presente se da respuesta a la queja presentada el día 23 de julio del 2026, radicada bajo el proceso **N°10126069** en matricula **N°2131998** del predio ubicado en **DGN 17A T18B 26 MZ F CS 26 - URBANIZACIÓN EL DIAMANTE II ETAPA** en el cual se manifiesta

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	10126069	Radicado:	
F. Solicitud:	22-07-2026 07:38:32	Funcionario:	PQRSWEB
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
Cédula:	94398376	Solicitante:	JOHNNY ESQUIVEL
Teléfono:	3183686590	Dir. Notificación:	Diagonal 17A T18B-26 Manz F casa 26 DIAMANTE 2
Nro. Factura:		Municipio:	Cartago
Medio:	Página Web	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO: Primero no me llega factura de energía y llevo dos meses en alquiler en esta vivienda, y segundo me llega la factura del vecino no miran las nomenclaturas correctamente.		
	Diagonal 17A T18B-26 Manz F casa 26 DIAMANTE 2 segundo piso, esta es mi dirección SCATANEDAM 55766		

En primera instancia es conveniente ilustrar al usuario sobre lo dispuesto en el Contrato Para La Prestación Del Servicio De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, en la **Cláusula Décima Tercera - Obligaciones de LA EMPRESA:** en virtud de la celebración de este contrato LA EMPRESA se obliga con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO a:

6. Enviar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO la factura de cobro a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, que se entenderá es el lugar donde se encuentre ubicado el equipo de medida, o la dirección o correo electrónico donde el SUSCRIPTOR y/o USUARIO haya solicitado y autorizado a su costo el envío de esta, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. Art. 148 de la Ley 142 de 1.994, Art. 46 Resolución CREG 108 de 1.997.

Seguidamente, la cláusula vigésima cuarta del contrato en mención regula lo relativo a la factura; **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.

Para el caso en concreto, la Empresa de Energía de Pereira, una vez recibida la queja por procedimiento, procedió de manera diligente a dar traslado al área de facturación, quien remite el concepto al proveedor de toma de lecturas y entrega de facturas **DELTEC S.A**, quien informa, lo siguiente:

Con el fin de resolver la queja interpuesta por el usuario, Deltec realizó validación sobre la entrega de factura en el predio **2131998** para mayor verificación de la información recibida por parte del usuario y se pudo evidenciar lo siguiente:

**PREDIO OBJETO
DE RECLAMO**



GUÍA DE ENTREGA

Deltec INGENIERÍA CON CALIDAD PROYECTADA HACIA EL FUTURO Calle 4A No. 4 - 26 - 7to. Piso (COP) 100-5104 Bogotá, D.C. - Colombia Teléfono: (01) 234 10 10 Fax: (01) 234 10 11 E-mail: info@deltec.com.co		Fecha: 15/04/2019 Hora: 14:00:24 Día Zócalo: 15 Hora Zócalo: 14:00:24 Hora Zócalo: 14:00:24	
Nombre: ALARCON AGUDELO MARIA XIMENA Dirección: DGT 17A T18B 26 MZ F CS 28 - U Ciudad: CARTAGO Código Postal: 762021		ID: 1743 2131998 No: 1040 6017 País: Colombia Contenido: Documento	
Ingresos: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100		EC17833153	

**ACTA DE
VERIFICACIÓN**

Deltec S.A. INGENIERÍA CON CALIDAD PROYECTADA HACIA EL FUTURO		VERIFICACIÓN DE RECLAMO		
		FECHA: DD MM AA 31 07 26		
SUScriptor O MATRICULA: 2131998		DIRECCION: DGT 17A T18B 26 MZ F CS 28 - U		
MOTIVO RECLAMO O QUEJA: Entrega Factura		HORA: 12:04pm		
PROYECTO: 01-2025		RUTA: 40 cons 6017 CICLO: 110		
OBSERVACIONES: Se comunicó vía telefónica con el Señor Johnny Esquivel al Número 3183686590 y Manifiesta que presenta problemas con la Entrega de la factura y que lleva de Arrendatario 2 meses. Se desea por parte del Funcionario que al medidor que corresponde al piso 2 No se encuentra Matriculado por tal motivo no le llega la factura que le corresponde. Se deja reporte a Sy pac para Soluciones. Usuarios Manifiesta que tiene preocupación por el Acumulador de Energía y pide Solución muy respetuosamente.				
FIRMA DE QUIEN ATIENDE RECLAMO		FIRMA DE QUIEN VERIFICA RECLAMO		
2-FT-03-09 VER 2 25/04/19				

De acuerdo con la validación de la guía de entrega, se constata que la factura fue entregada en el primer piso de la dirección correspondiente al predio con matrícula **2131998**. Lo anterior obedece a que el medidor del segundo piso actualmente se encuentra en proceso de matriculación independiente y, por este motivo, todavía no se genera ni se entrega el recibo de manera separada en dicho nivel.

Ante esta situación, le informamos que tan pronto finalice el proceso de matriculación del segundo piso, se procederá con la entrega independiente del recibo correspondiente; entre tanto, por el momento, la factura continuará siendo entregada en el primer piso.

Adjunto evidencia del proceso de matriculación:

Código	DV	Nombre	Nro. Documento	CE	Estado	Dirección
2131998	8	ALARCON AGUDELO MARIA XIMENA	1130592799	0	Activo	DGN 17A T18B 26 MZ F CS 26 - URBANIZACIÓN EL DIAMANTE II ETAPA - Cartago
2143832	4	ALARCON AGUDELO MARIA XIMENA	1130592277	1	En proceso de matricula	DGN 17A T18B 26 MZ F CS 26 P2 - URBANIZACIÓN EL DIAMANTE II ETAPA - Cartago

Por lo anterior, se le informa que se tendrá en cuenta la información aportada y se realizará un seguimiento estricto para garantizar la efectividad en la próxima entrega; no obstante, le recordamos que la factura se puede descargar en la página web de la empresa, **<https://www.eep.com.co/es/pagos-y-facturas>**:



Descarga tu factura



Descarga tu desprendible



Paga tu factura



Trámites a un clic

Así mismo se informa que es posible realizar el registro y recibir la factura al correo electrónico, ingresa al link **<https://energiadepereira.eep.com.co:15003/>** y diligencia campos de acuerdo a la información solicitada. ¡Así de sencillo y rápido!

Energía de Pereira

Inicio Registro Preguntas Tema

.01 REGÍSTRATE

REGÍSTRATE PARA INFORMARTE SOBRE LO QUE PASA CON TU MATRÍCULA

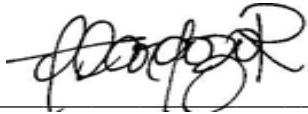
Podrás recibir por mensaje de texto y correo información sobre fallas del servicio en tu barrio, suspensiones programadas, factura digital y avisos de tu matrícula que seguro serán de tu interés.

 **Regístrate Ahora**



Esperamos que, con lo antes comunicado, se haya dado claridad a sus requerimientos, cualquier inquietud adicional será recibida en nuestros canales dispuestos para la atención al usuario, los cuales son correo electrónico contactenoscartago@eep.com.co o nuestras líneas telefónicas 115 opción 2 o al WhatsApp solo para mensajes 322-8655668.

Atentamente,



Tatiana Cardozo Ramírez
Supervisora Contrato Operación Cartago
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP.
Elaboró: VLISCANOY

