

Tenemos buenas noticias para los usuarios de Energía de Pereira



Pereira, 17 de abril de 2020. Durante la emergencia por el Covid 19 la Empresa de Energía de Pereira ha adoptado diferentes medidas que ayudan a sobrellevar la situación a los usuarios de la ciudad, tales como:

- No suspender el servicio de energía a los clientes **residenciales** que presentan mora en el pago de la factura.
- Realizar **reconexiones** sin costo del servicio de energía a usuarios de los estratos 1,2 y 3 que se encontraban suspendidos por no pago, al momento de la emergencia sanitaria.
- Atender la medida orientada por la Alcaldía de Pereira, bajo el **Plan 3,2,1,0** donde el municipio de Pereira pagará el servicio de energía a los estratos 1,2 y 3, ubicados en esta localidad.
- Establecer opciones temporales de pago para todos los usuarios, con financiaciones hasta 12 meses y reducciones en las cuotas de pagos parciales, especialmente para estratos 4, 5 y 6, de igual manera para matrículas comerciales e industriales.

[@EnergíaPereira](https://twitter.com/EnergíaPereira)[/Energía de Pereira](https://www.facebook.com/Energía de Pereira)[/Energía de Pereira](https://www.youtube.com/Energía de Pereira)

Ahora, frente a las recientes medidas tomadas por el Gobierno Nacional relacionadas en el Decreto 517 de 2020 y la Resolución CREG 058 de 2020, la Empresa de Energía de Pereira adopta las nuevas medidas atendiendo la normativa expedida para toda Colombia, que busca aliviar la carga económica de los usuarios, así como evitar la suspensión del servicio de energía a los usuarios residenciales y comerciales que presentan mora en el pago de la factura.

PARA TODOS LOS USUARIOS DE EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA

- **Por disposición del ente regulador, la Empresa estabilizará el precio de la tarifa por Kwh durante un periodo de tres meses:** para ello la empresa aplicará la opción tarifaria que le brinda la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) para beneficiar a los usuarios del servicio de energía, concediéndoles un precio estable a partir de la factura del mes mayo. Lo que quiere decir que no verán incremento en la tarifa entre los meses de mayo y julio, por el contrario se espera que la tarifa disminuya, se exceptúa de esta condición el consumo subsidiado de estratos 1 y 2, el cual no tendrá un incremento superior a la inflación según lo establece la regulación. Con esto los usuarios podrán tener un alivio durante el tiempo que dura la emergencia sanitaria por causa del COVID-19 y un par de meses más.
- No se cobrarán intereses de mora por retrasos en el pago de la factura durante los meses de abril y mayo.

PARA LOS USUARIOS DE LOS ESTRATOS 1, 2 Y 3 RESIDENTES EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA

- A los usuarios de los estratos 1,2 y 3 del municipio de Pereira, se les aplicará el beneficio del Plan 3,2,1,0, con el que la Alcaldía de Pereira asumirá el pago por consumo de los meses de abril y mayo, beneficio que se encontrará en la factura bajo el concepto "Valor Pagado Gobierno de la Ciudad".

Los recursos que dispuso la Alcaldía para pagar los servicios públicos de dichos estratos provienen de los recursos de libre destinación que tiene el Municipio, como producto de las utilidades entregadas por Empresa de Energía Pereira, correspondientes la vigencia 2019; que se estima en una cifra cercana a los **19 mil millones de pesos**.

En ningún momento se ha trasladado este costo a los demás usuarios no residenciales o de estratos 4,5 o 6.



- Se procede a la reconexión del servicio sin costo a los usuarios suspendidos por no pago.

PARA LOS USUARIOS DE LOS ESTRATOS 1 Y 2 RESIDENTES EN LOS MUNICIPIOS DE CARTAGO, DOSQUEBRADAS, MARSELLA, SANTA ROSA DE CABAL Y FILANDIA DONDE LA EMPRESA PRESTA SERVICIO

- A partir de esta semana se da la opción de diferir a 36 meses el pago del consumo de las facturas de abril y mayo de los usuarios residenciales de estrato 1 y 2. La primera cuota se empezará a reflejar en el mes de agosto.
- La opción de pago diferido no aplica para valores por conceptos de terceros, impuesto municipal de alumbrado público, servicio de aseo u otros conceptos diferentes al consumo de energía eléctrica.
- Los usuarios que tengan la posibilidad de pagar el valor del servicio lo podrán hacer.
- Se procede a la reconexión del servicio sin costo a los usuarios que aún se encuentren suspendidos por no pago.

PARA TODOS LOS USUARIOS DE LOS ESTRATOS 3 Y 4 DE TODOS LOS MUNICIPIOS DONDE LA EMPRESA PRESTA EL SERVICIO

- A partir de esta semana estos usuarios podrán diferir a 24 meses el servicio de energía eléctrica de las facturas de abril y mayo, iniciando el cobro de la primera cuota en el mes de agosto.
- Los usuarios que tengan la posibilidad de pagar el valor del servicio lo podrán hacer.
- La opción de pago diferido no aplica para valores por conceptos de terceros, impuesto municipal de alumbrado público, cartera de periodos anteriores, servicio de aseo u otros conceptos diferentes al consumo de energía eléctrica.
- Para todos los usuarios de estrato 3 se procedió a la reconexión del servicio sin costo adicional.

PARA TODOS LOS USUARIOS DE LOS ESTRATOS 5 Y 6, ASÍ COMO COMERCIALES E INDUSTRIALES DONDE LA EMPRESA PRESTA EL SERVICIO

Para evitar la suspensión del servicio, la Empresa estableció nuevas políticas de financiación para los usuarios que se encuentren en mora por no pago de la factura de energía. Para ello Podrán comunicarse a la línea 115 opción 2 o a las líneas de Whatsapp 3228655670 - 3228655668, exclusivas para mensajes, no están habilitadas para llamadas y recibir asesoría sobre las opciones de financiación de su deuda, las cuales se establecieron de manera transitoria durante esta emergencia.



SALA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para peticiones, quejas o reclamos relacionados con la factura de energía se tienen oficinas virtuales y atención telefónica a disposición de los usuarios:

- Desde un teléfono fijo a la línea 115 o desde un celular al 036 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.
- Formulario virtual para la realización de PQRS en la página web www.eep.com.co clic en botón PQRS parte superior. Disponible 24 horas.
- Chat en línea en la página web www.eep.com.co ubicada en la esquina inferior derecha con el nombre de: *iContacta 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.
- Líneas de Whatsapp
Pereira: 3228655670 - 3228655668
Cartago: 3228655666

Exclusivas para mensajes. Horario 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Disponible durante la emergencia sanitaria del COVID 19

Esperamos que con estas medidas todos nuestros usuarios puedan tener un alivio durante el tiempo que dura la emergencia sanitaria por causa del COVID-19 y por unos meses más, pues somos conscientes de que la actual situación impacta las finanzas de los hogares, establecimientos de comercio e industria.

Todas estas medidas implican un esfuerzo económico importante para el municipio de Pereira y para la Empresa de Energía, por lo que hacemos un llamado a aquellos usuarios que tengan la capacidad monetaria a que efectúen el pago oportuno de su factura de energía, con el fin de garantizar la prestación del servicio público con calidad, continuidad y cobertura para todos, y así poder mantener estas medidas para quienes más lo necesitan.

Comunicaciones Empresa de Energía de Pereira



@EnergíaPereira



/Energía de Pereira



/Energía de Pereira