



## INFORMACIÓN DE INTERÉS

En la Empresa Municipal de Energía Eléctrica – EMEESA E.S.P., estamos comprometidos con la calidad de nuestro servicio y su satisfacción como usuario, para ello este plegable contiene información que facilitará y agilizará la resolución de su **Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia**.

**Atención:** De manera presencial en la carrera 9 # 5-41, Oficina Administrativa 103, Centro de Popayán, Cauca.  
Vía telefónica al 60 23989675 o a la línea gratuita PBX 018000415391  
Lunes a viernes: 8am-12m y 2pm-6pm.

### PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

**Requisitos:** Todas las PQRs serán registradas por medio del formulario PQRs F-DIS-002 diligenciado por quien le atienda, y se adjuntará a los documentos que cada caso requiera, así:

**a. Altos Consumos:**

- \* Factura original o fotocopiada.

**b. Actualización de datos personales:**

- \* Carta de solicitud con: Nombre o razón social, CC o NIT, Descripción de la solicitud, Teléfono, Dirección del predio a intervenir, Calidad de solicitante.
- \* Certificado de tradición.
- \* Copia de CC.

**c. Normalización del servicio (Cambio del medidor):**

- \* Carta de solicitud con: Datos del usuario, código interno (identificable en la factura) y descripción.

### ATENCIÓN DE DAÑOS

**Atención:** Vía telefónica, dirigiéndose al Ingeniero encargado del área de Distribución al PBX 018000415391 opción 2.

**Requisitos:**

- \* Nombre completo.
- \* Código interno (identificable en la Factura).
- \* Tiempo aproximado de pérdida del servicio o duración del daño.

\* Posible causa.

### TIEMPOS

**Peticiones, Quejas y Reclamos:** Máximo 15 días hábiles a partir de la radicación de la PQR.

**Atención de Daños:** Máximo en las 72 horas siguientes a la radicación de la PQR, dependiendo del nivel de afectación del daño.

**Reconexiones:** 24 horas siguientes a la eliminación de la causa, además del valor de la reconexión que es de acuerdo estrato, es adicional. 1: \$ 29.900, 2: \$33.000 3: \$36.600 y 4: \$50.200 (Valores hasta febrero 2024)

### OJO

- SE PERMITE ABONO DE MÍNIMO EL 50% DEL TOTAL DE LA FACTURA O DEL 75% DEL SALDO ADEUDADO AL MOMENTO DE LA SUSPENSIÓN.  
- UNA VEZ SUSPENDIDO EL SERVICIO NO SE RECIBEN ABONOS NI SE RECIBIRÁN EN MESES CONSECUTIVOS.  
- EL ABONO NO EXIME DE SUSPENSIÓN.  
- PARA QUE SE RECONECTE EL SERVICIO, SE DEBE PAGAR EL TOTAL DEL SALDO MÁS EL VALOR DE LA RECONEXIÓN.

### FORMAS DE PAGO

- En efectivo en la Oficina administrativa (Cra. 9 # 5-41, of 103, Centro, Popayán, Cauca).
- Por transferencia bancaria o consignación a la **Cuenta Corriente 04103096-6 de Banco de Occidente**, se envía el Comprobante de pago, Nombre o razón social, CC o NIT y código interno (identificable en la Factura) al correo electrónico **facturacion@emeesaesp.com** o al WhatsApp 3156415491.

- Recaudo Coconuco: \* En el Barrio Santa Mónica, frente al parque principal el día de Fecha de Suspensión de su factura. \* Tienda El Paraíso, Vereda Cobaló y Tienda de Noé Jalvin, Vereda San José \* Emisora de Coconuco, vereda San Bartolo.

- Recaudo Puracé: En la Calle 2 # 6-58 esquina (Casa) durante el día de Recaudo.

- Los pagos deben realizarse hasta la Fecha de Suspensión. Fuera de Popayán, a las cuatro (4) semanas de la entrega de la factura.

- De no haber pagado su factura en las fechas de recaudo, puede pagar el saldo total al momento de la suspensión y éste le exime del corte y por ende, del pago de reconexión.

### SUSPENSIÓN

La empresa suspende el servicio, el usuario queda imposibilitado temporalmente y para disfrutar del mismo se debe pagar los costos de esa reconexión. Las suspensiones del servicio están programadas para las siguientes 72 horas a la fecha de suspensión.

### Motivos de Suspensión:

- \* Por mora en el pago de la factura cuando contra ésta no se haya presentado queja, petición, reclamo o recurso.
- \* Por no cancelar los valores que NO se encuentran en reclamación o el consumo promedio de los últimos cinco (5) meses.
- \* Por Indevida manipulación en las acometidas, medidores, conexiones, etc.
- \* Por alteración unilateral por parte del usuario, de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- \* Por el acuerdo entre la prestadora, el usuario y los terceros que puedan resultar afectados o para hacer reparaciones y evitar perjuicios al inmueble.
- \* Cuando el usuario impida injustificadamente el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio o se obstruya el acceso a las mismas.
- \* Si a juicio del distribuidor, la instalación del usuario se hubiera tornado peligrosa o defectuosa.
- \* Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema.
- \* Para cumplir con cualquier orden o directiva gubernamental.