

**DECISIÓN EMPRESARIAL N° 9241122**  
**26 DE MAYO DE 2025**  
**MATRÍCULA 1839103**

**LA SUPERVISORA CONTRATO OPERACIÓN CARTAGO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.** en uso de sus facultades legales, conforme a lo establecido en el capítulo VII de la ley 142 de 1994, la cláusula trigésimo-primera del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y de acuerdo con los siguientes:

**ANTECEDENTES**

El día 6 de mayo de 2025, el señor **LUIS ALBEIRO GARCIA ARANGO** presentó reclamo por valores facturados sobre la matrícula N°**1839103** del predio ubicado en la **CRA 4 2E 64 CAFETAL-**, en el cual se manifiesta lo siguiente:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9241122	Radicado:	
F. Solicitud:	06-05-2025 14:51:00	Funcionario:	EEPISCATANEDAM
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0203 - RECLAMOS POR VALORES FACTURADOS
Cédula:	82260439	Solicitante:	GARCIA ARANGO LUIS ALBEIRO Clase Sol:
Teléfono:	3103752796	Dir. Notificación:	CRA 4 2E 64 CAFETAL-MAT:80108000
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario manifiesta por los cobros de la normalización indicando que no cambiaron el medidor y que los materiales están muy costosos sabiendo que lo único que hicieron fue voltear el medidor, esta normalización fue realizada en el mes de julio, el crédito aun está activo y deben 4 meses por un valor de \$70.533. se congelan valores		
		Fecha Vencimiento:	26/05/2025
		Estado:	Trámite
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

**PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER**

La Empresa de Energía de Pereira debe revisar si existió algún error en los valores facturados al predio; de ser así se procederá a realizar el proceso correspondiente para el ajuste de los valores que actualmente se encuentran en reclamación, de lo contrario se procederá al cobro pertinente de acuerdo con el numeral 2 cláusula decima cuarta y vigésima sexta del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes y la ley 142 de 1994.

**ANÁLISIS JURÍDICO**

Para iniciar es debido referir lo indicado en el Contrato para la prestación del servicio del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes, en lo que respecta el caso es pertinente informar que la cláusula vigésima sexta del contrato en mención indica:

*"LA EMPRESA facturará a cada uno de sus suscriptores o usuarios los valores de los servicios que preste, tales como revisión técnica para aprobación de nuevas instalaciones, revisiones de obras, revisiones practicadas dentro del estudio de solicitudes de conexión, reconexiones del servicio, sellos, costos de instalación de nuevos aparatos de medición, costos de instalación de cajas de protección, reinstalaciones del servicio, costos de verificación de*

*calibración de equipos de medida, la revisiones técnicas de las acometidas externas e internas del predio que solicite el SUSCRIPTOR y/o USUARIO a través de una petición Queja o Reclamo cuando estas sean declaradas por la empresa como no procedentes, envío de la factura a una dirección postal, copia de facturas, entre otros conceptos.”*

Asimismo, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 señala que es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

En igual sentido, los artículos 144 y 145 de la citada Ley, establecen que en los contratos uniformes se puede exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos; señala la norma que en los contratos se podrán definir las características técnicas de los medidores, así como aspectos relacionados con el mantenimiento que deba dárseles; la citada disposición establece que se implementaran mecanismos que permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario, verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, de tal manera que ambos se obliguen a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, inclusive otorgando a la empresa el derecho a retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

Las normas citadas señalan que no es obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; Sin embargo, **será obligación suya hacerlos reparar, reemplazar y realizar las adecuaciones a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** La citada disposición precisa que los usuarios o suscriptores podrán adquirir los bienes y servicios a quien a bien tengan y que la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes.

Ahora bien, El Contrato Para La Prestación Del Servicio De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, en la Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO: en virtud de la celebración de este contrato, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga con LA EMPRESA a:

*"3. Adquirir, instalar, mantener, reparar y reemplazar oportunamente los elementos que conforman el sistema de medida, de conformidad con los requerimientos de LA EMPRESA. Las características técnicas de los equipos de medida son las establecidas en la Norma de Diseño y Construcción de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. y este contrato"*

### **ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO**

Conforme lo anterior, se procedió analizar el caso el concreto en nuestro sistema comercial donde se evidenció lo siguiente para la matrícula **1839103**:

El día 15 de julio de 2024, se realizó visita bajo acta No. **1051966001** donde se realizó la siguiente adecuación en terreno:

**"se visita predio por campaña de anómala crítica, en la MT 1839103 desorden de lecturas, ubicado en la CRA 4 2E-64 cafetal-puerto caldas, al momento de la visita realizamos inspección visual y validamos que el medidor se encuentra boca abajo, hacemos el llamado a la puerta y sale el usuario jhon en calidad de arrendatario, se le informa el procedimiento y esta conforme, nos indica el número de teléfono del propietario el cual es el 3103752796, a lo cual nos contesta el señor Albeiro, le informamos el procedimiento de forma clara precisa y concisa, el cuál se encuentra conforme y podemos proceder, continuamos realizando la inspección del medidor y encontramos que los sellos se encuentran conforme y toda la medida se encuentra conforme ,a excepcion que se encuentra boca abajo, encontramos en terreno medidor marca hiking con número de serie 23511951 clase 1 tipo A1 con una lectura de 437.8 kwh año 2023, encontramos sellos conformes, procedemos a retirar sellos desinstalamos medidor, desinstalamos caja y realizamos la adecuación, nuevamente reinstalamos la caja reinstalamos el medidor de manera correcta, realizamos pruebas con equipo emsitech dando conforme dentro de parámetros de calibración medidor integra con normalidad, se le informa al usuario que debe realizar adecuación de cargas internas, ya que se encuentra instalado con cable duplex, se deja predio con servicio de energía, censo de carga dictado por usuario nodo 102238 trafo 0873. se deja medida sellada y validada que funcione con normalidad."**



### ACTA FIRMADA POR EL USUARIO:

Propietario / Cliente / Usuario		Funcionario / Contratista		
NOMBRE:	Jhon Fredy Acosta	NOMBRE:	ALCALDE CASTILLO RUBEN DARIO	
FIRMA:		FIRMA:		
C.C. No:	1114151304	C.C. No:	94434858	Cod.

Se informa que según visita realizada el 15 de julio de 2024 mediante acta de revisión 1051966001, se encontró medidor monofásico 23511951 clase 1 del año 2023, al cual se le realizan pruebas dando conforme dentro de los parámetros de calibración normales. Se inspecciona medida evidenciando que el medidor está al revés. Usuario acepta adecuaciones a la medida, por lo que se procede a normalizar ubicando correctamente el equipo de medida e instalando pin de corte y elementos de protección general. Se verifican conexiones y acometida, descartando puentes o malas conexiones. Se sella medidor y se deja predio con servicio normal de energía.

Es importante aclarar que por parte de la compañía se despliega toda la capacidad operativa para la ejecución de la actividad solicitada por el usuario y la revisión y sellado del medidor son de carácter obligatorio para dar cumplimiento a la norma técnica exigida por la compañía y dicha intervención está respaldada por el Contrato de Condiciones Uniformes, que, en su cláusula décima cuarta, en el numeral 2, dice:

**"La conexión de la acometida a la red y el sellado del equipo de medida deberá ser efectuado únicamente por LA EMPRESA, mientras que la instalación, retiro, cambio y traslado del sistema de medida podrá ser efectuado por personal calificado al servicio del SUSCRIPTOR y/o USUARIO previa autorización de LA EMPRESA."**

Por lo anterior, **NO SE ACCEDE** al retiro de los valores facturados por concepto de normalización y se aclara que estos se dan de acuerdo con los conexos publicados por la EEP para Cartago en 2024, detallados a continuación:

Materiales / Actividad	Cantidad	V. Unitario	V. Total
Interrupción Sobreponer 1x50 A	1	\$47.092	\$47.092
Sellos de Seguridad Roto-Seal	2	\$1.624	\$3.248
Tornillo para lamina 8 x 1	4	\$115	\$460
Amarra Plástica	5	\$392	\$1.960
Cable # 2 AWG cobre Aislado por metro	1	\$11.341	\$11.341
Reinstalación caja sobrepuesta	1	\$143.395	\$143.395
		<b>Total</b>	<b>\$207.496</b>

Toda vez que no se accede al presente reclamo interpuesto por el usuario, es preciso indicar que los valores que fueron congelados mientras se realizaba el respectivo análisis si era procedente o no el cobro de estos (**\$112,692.00**), serán liberados en el próximo periodo de facturación.

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, **LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.**

### RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar **NO ACCEDE** al reclamo por valores facturados presentado por el señor **LUIS ALBEIRO GARCIA ARANGO** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

**SEGUNDO: NOTIFÍQUESE** al señor **LUIS ALBEIRO GARCIA ARANGO** la decisión empresarial **9241122** a la dirección **CRA 4 2E 64 CAFETAL-** haciéndole entrega de una copia de esta de conformidad con lo establecido en el artículo 67 y siguientes de la ley 1437 de 2011.

**TERCERO:** Contra la presente procede el Recurso de Reposición ante LA SUPERVISORA CONTRATO OPERACIÓN CARTAGO DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la ley 142 de 1994.

**CUARTO:** La presente Decisión rige a partir de la fecha de su notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**Tatiana Cardozo Ramírez**  
**Supervisora Contrato Operación Cartago**  
Elaboró: SCONGOTEH