

Cartago, 23 de mayo de 2025

DECISIÓN EMPRESARIAL N°9238108
MATRÍCULA 1813792

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 Trigésima Primera del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes y de acuerdo con los siguientes:

ANTECEDENTES

PRIMERO: En fecha 05 de mayo de 2025, **CAROLINA MORALES** presentó reclamo frente al consumo facturado en mayo de 2025 por Servicio Publico Domiciliario de Energía Eléctrica prestado en el predio ubicado **CRA 9 8 19 - SAN NICOLAS** identificado con número **1813792**.

SEGUNDO: El objeto de la Petición registrada por el funcionario de ATC de la Empresa en la constancia de ejecución de procesos y validada por el reclamante fue el siguiente:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9238108	Radicado:	
F. Solicitud:	05-05-2025 10:05:00	Funcionario:	EEP\SCASTANEDAM
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	31712952	Solicitante:	MORALES CAROLINA
Teléfono:	3122825706	Dir. Notificación:	CRA 9 8 19 - SAN NICOLAS-MAT:19440000
Nro. Factura:		Municipio:	Cartago
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	usuaria manifiesta pro el consumo de 532 kwh se le indica que le están libreando 91 kwh del periodo de facturación pasada ya que el mes pasado fue cobro por CPI, indica que revision no hubo porque solo miran el medidor desde abajo ya que está muy alto y también fue notificada para reubicación del medidor ya que está 3.50mts de altura, se congelan 277 y se entrega factura para que realice el pago con los valores que son objeto de reclamacion		
		Fecha Vencimiento:	23/05/2025
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Valle
		F.Solución:	

TERCERO: De acuerdo con lo anteriormente expuesto la **Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.**, procedió a realizar el correspondiente análisis del caso concreto estableciendo el siguiente:

PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P debe verificar si ha existido error o no en los consumos o conceptos facturados al usuario, o de haberse presentado una desviación significativa, es necesario establecer si la empresa se ajustó al procedimiento establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y la Cláusula Vigésima Segunda del Contrato Para La Prestación De Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes Adoptado por la empresa, de acuerdo con el material probatorio obrante en el expediente del usuario y en el sistema de administración comercial.

ANÁLISIS JURÍDICO

Conforme con el artículo 146 de la **Ley 142 de 1994**, la regla general en materia de servicios públicos es que todos los usuarios cuenten con medición individual, a través de los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles, de forma que el consumo sea el elemento principal del precio que se les cobre.

Dicha regla constituye no sólo un derecho para los usuarios, sino también un deber para estos y sus prestadores, tal como queda claro en varios apartes del artículo 146 citado, así:

"Artículo 146. *La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".*

Al respecto, el la Superintendencia de Servicios Públicos en concepto 112 de 2014 indica: "Tanto la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios como los usuarios de los mismos tienen derecho a que los consumos se midan con los instrumentos tecnológicos apropiados y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario. Por consiguiente, se deriva la obligación correlativa de las empresas de servicios públicos domiciliarios de utilizar un aparato medidor como el medio principal de determinación del consumo de los usuarios" (...) En conclusión, todo usuario tiene derecho a la medición individual de sus consumos, salvo las excepciones legales, o cuando técnicamente no sea posible.

En la misma línea argumentativa la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG en la Resolución 108 de 1997, artículo 24 establece que "con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo"

Así mismo, el Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes de la Empresa establece en su Cláusula Décima Tercera numeral dos lo siguiente: "2. *Realizar las lecturas y calcular los consumos reales de energía eléctrica en forma individual o estimada con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en el régimen de Servicios Públicos Domiciliarios*".

De acuerdo con el artículo [149](#) de la Ley 142 de 1994, es obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. La ocurrencia de una desviación significativa impone por ley al prestador el despliegue de sus recursos para realizar una investigación que establezca sus causas. No obstante, el régimen de servicios públicos señaló el procedimiento que deben acoger los prestadores de servicios públicos para llevar a cabo sus investigaciones por desviación significativa.

Seguidamente la misma Ley 142 de 1994 en su **Artículo 150**. Se refiere a los cobros inoportunos de la siguiente manera: "*De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.*"

Aunado a lo anterior el artículo 154 de la ley 142 de 1994 en su inciso tercero parte final indica que "*En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuvieron más de cinco (5 meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*".

Al respecto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en Concepto Unificado N° 21 de 2010; Nums. 4 y 5 indico que la finalidad de esta norma, más que sancionar la negligencia de la empresa y obligarla a facturar oportunamente, es que el usuario tenga la garantía que lo que se le cobra corresponda a los consumos del período facturado, y no se convierta en práctica ordinaria la acumulación de cuentas de períodos anteriores de manera injustificada, que haga imposible su posterior verificación y pago.

En otras palabras, *lo que la ley pretende es que solo de manera excepcional las empresas facturen servicios que no correspondan al del período de lectura inmediatamente anterior a la expedición de la factura.* (...) el término señalado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, debe contarse en la forma en

la cual lo cita expresamente la norma, esto es, desde cuando debió haberse entregado la factura que debía contener el consumo no cobrado.

Ahora bien, con respecto a las desviaciones significativas, es pertinente ratificar el concepto Unificado No. 34 de 2016, que trajo consigo una explicación in extenso sobre este tema. En primer lugar, el citado concepto definió las desviaciones significativas y señaló las facultades que tienen los prestadores de servicios públicos con respecto a estas.

Es en el marco de estas facultades que las empresas de servicios públicos pueden realizar visitas técnicas de verificación del estado de la prestación del servicio, siendo igualmente posible que como resultado de las mismas se encuentre o determine la existencia de consumos que no fueron objeto de facturación por cualquier motivo y que no tuvieron el impacto necesario para configurar una desviación significativa, pero que igualmente constituyen consumos y servicios prestados por los cuales el usuario debe pagar.

En ese sentido, el prestador a través de estas verificaciones puede establecer consumos a recuperar, aplicando para ello el procedimiento de recuperación que haya establecido en su contrato, pues si bien no puede hablarse de una desviación significativa, a la luz de las definiciones ofrecidas anteriormente, es claro que el prestador es inducido a error en la determinación de consumo facturable, debido a la irregularidad.

Dicho lo anterior el Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes establece la liquidación del consumo realizado en la lectura mensual del medidor y su posterior facturación de acuerdo con lo consagrado en la **Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable**: LA EMPRESA facturará el consumo de sus SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en periodos mensuales siempre y cuando el equipo de medida no sea de tipo prepago. Para efectos de distribuir de manera eficiente las actividades comerciales de LA EMPRESA, los USUARIOS se clasificarán por ciclos de acuerdo con el área geográfica donde se encuentren ubicados; en todo caso, LA EMPRESA deberá informar con claridad el periodo y ciclo en la factura que expide y entrega a cada uno de ellos.

Los métodos para determinar los consumos serán:

Primero: consumo normal individual. Se establecerá con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del equipo de medida.

Para el caso de los USUARIOS con equipo de telemedida, el total de la energía a liquidar se determinará con base en los consumos de energía registrados de forma horaria, tomados del equipo de medida del inmueble al que se le presta el servicio, mediante interrogación remota u otro medio.

Seguidamente la **Cláusula Vigésima Primera - Liquidación del consumo y facturación**: indica que "LA EMPRESA, una vez liquidado el consumo de los USUARIOS regulados en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- y que hayan estado vigentes el junior número de días de consumo del periodo correspondiente a su ciclo de facturación esto en virtud de lo establecido en el artículo 35 de la Resolución CREG 108 de 1997 o demás normas que lo modifiquen o adicionen. En el caso de un USUARIO NO REGULADO se aplicará la tarifa pactada en el contrato u oferta mercantil suscrita.

Para estos efectos de facturación oportuna, el lapso comprendido entre la fecha de la lectura del medidor del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

Cláusula Vigésima Segunda - Desviaciones significativas: *al preparar las facturas, es obligación de LA EMPRESA investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y al aclarar la causa de las*

desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, según sea el caso, de acuerdo con los rangos establecidos en el ANEXO 02 Rangos de desviaciones significativas establecidos por la Empresa de Energía de Pereira y sus respectivas condiciones, que hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes.

En este punto es importante resaltar las modificaciones que se realizaron al anexo N°02 del CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES DE EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A E.S.P.; donde La Comisión de Regulación de Energía y Gas mediante RESOLUCIÓN 105 007 DE 2024 publicada el 30 de enero de 2024, por el cual se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997.

La anterior resolución será aplicada con base en lo establecido en la RESOLUCIÓN No. 105 008 DE 2024, por la cual se modifica el artículo 3 de la Resolución CREG 105 007 de 2024.

"Artículo 1. Modifíquese el artículo 3 en lo que respecta al plazo establecido para el inicio de aplicación de las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 105 007 de 2024, el cual se amplía hasta el 24 de julio de 2024."

Facturación en caso de desviación significativa: mientras se establece la causa de la desviación significativa, LA EMPRESA determinará el consumo de conformidad con lo establecido en el numeral quinto de la Cláusula Vigésima del presente Contrato y al aclarar la causa de estas, las diferencias frente a los consumos que se determinaron se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO en la siguiente facturación.

Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable: (...)

Quinto: Consumo imposible de determinar en forma individual. Cuando durante un periodo no sea posible determinar el consumo normal individual, LA EMPRESA determinará su consumo así:

- a) En la modalidad RESIDENCIAL, se hará en primer lugar con base en el consumo promedio individual de los últimos seis (6) meses. En caso de no poderse aplicar la anterior condición, se realizará con base en los consumos promedios normales individuales de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS del mismo estrato. En tercer lugar, se determinará con base en aforo de carga o capacidad instalada y el factor de utilización.
- b) **En la modalidad NO RESIDENCIAL**, se hará en primer lugar con base en el consumo promedio individual de los últimos seis (6) meses. En caso de no poderse aplicar la anterior condición, el consumo se determinará con base en aforos de cargas individuales y el factor de utilización.
Los factores de utilización por aplicar serán los dispuestos en este Contrato.
- c) Para los asentamientos subnormales se aplicará lo dispuesto en el Decreto 111 del 2012 o en aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- d) Cuando se trate de Usuarios con equipo de telemida, LA EMPRESA realizará las liquidaciones de los consumos mensuales teniendo en cuenta lo dispuesto en el Código de Medida Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Parágrafo. Se entiende que existe acción u omisión de LA EMPRESA, por la no colocación de equipos de medida en un periodo superior a seis (6) meses después de la conexión del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, siempre y cuando éste no sea de aquellos que carezcan de equipo de medida por razones de orden técnico, interés social y de seguridad o asentamientos subnormales.

De acuerdo con la normatividad anteriormente expuesta la **Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP.** Procederá con el correspondiente:

ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

Teniendo en cuenta que el marco normativo enunciado por la Empresa establece el consumo inicial mediante la lectura de los kilovatios consumidos y que se registran en el equipo de medida durante el periodo correspondiente al ciclo de facturación que se haya determinado; de ahí en adelante, el consumo se establecerá por la diferencia de lecturas, operación aritmética que consiste en la diferencia que arroje la Sustracción entre la lectura que se realice finalizada la fecha del ciclo de Facturación -actual- y la lectura anterior del equipo de medida.

Se realizará el análisis en nuestro Sistema de Administración Comercial de la lectura tomada al equipo de medida 1317301203 y el consumo facturado al usuario identificado con matrícula 1813792.

Primero: Se tiene que para el periodo de **febrero** de 2025 se hizo visita para toma de lectura el 26/01/2025, donde se encontró lectura **8065** siendo la diferencia con el mes anterior de **149 kWh**, los cuales fueron facturados en dicho periodo.

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector
218	26/01/2025	01/02/2025	8065	H			8065	149	161	CLT	537



Segundo: Para **marzo** de 2025 se reportó lectura **8317** siendo la diferencia de lecturas de **252 kWh**. Este considerable aumento representa una desviación significativa del consumo de acuerdo con lo establecido en el anexo del CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES DE EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A E.S.P.; modificado por la RESOLUCIÓN 105 007 DE 2024, por ende, debe ser investigado por la compañía, tal y como lo señala el artículo 149 de la ley 142 de 1994.



DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

Parágrafo 1. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

1. **Base de información:** Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.

Mes	Consumo kWh
01/02/2025	149
02/01/2025	181
02/12/2024	167
02/11/2024	162
01/10/2024	165
02/09/2024	139
02/08/2024	152
02/07/2024	160
01/06/2024	165
02/05/2024	167
01/04/2024	165
01/03/2024	109

2. **Tratamiento de la información:** Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación

mes	consumo kWh	Días facturados	Normalizar (numeral 2)
01/02/2025	149	28	160
02/01/2025	181	31	175
02/12/2024	167	31	162
02/11/2024	162	30	162
01/10/2024	165	31	160
02/09/2024	139	30	139
02/08/2024	152	31	147
02/07/2024	160	31	155

01/06/2024	165	30	165
02/05/2024	167	31	162
01/04/2024	165	30	165
01/03/2024	109	31	105

3. *Cálculo del consumo promedio histórico: Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.*

promedio simple consumo promedio histórico (numeral 3)

154,7 kWh

4. *Desviación estándar: A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:*

- a) *Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral.*
- b) *Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).*
- c) *El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 o 4 según corresponda).*
- d) *La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c). El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.*

5. *Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:*

- 5.1. *Límite superior: El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.*
- 5.2. *Límite inferior: El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.*

Desviación estándar	límite superior	límite inferior
17,21	51,64	206,32

6. *Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:*

- 6.1. *El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.*

CONSUMO MARZO NORMALIZADO: 252 kWh / LIMITE SUPERIOR 206,32 X 100 = 118,20

Se cumple con el criterio de desviación significativa por ser superior a 100 (118,20).

- 6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa. En este escenario la empresa podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa.
7. Parámetros establecidos mediante analítica de datos para definir si la empresa debe realizar o no la investigación por desviación significativa:
- a) Criterio Temperatura Promedio.
 - b) Criterio Consumo Promedio Estrato.
 - c) Criterio Estacionalidad Máxima o máximo consumo 12 periodos.
 - d) Interanulidad.
 - e) Desviación en los últimos 12 meses.
 - f) Cambio de medidor.
 - g) Consumo de subsistencia.
 - h) Resultado previas.

De acuerdo con la metodología anterior, una vez clasificada la matrícula y justificada la desviación, se determinará entonces que la misma no es susceptible de revisión técnica en terreno por lo tanto se excluirá de la investigación por desviación significativa.

Esta situación será informada al usuario a través de un anexo en la factura conforme a la cláusula vigesimocuarta "ENTREGA DE LA FACTURA" del Contrato de Condiciones Uniformes y mediante el cual se explicará su condición y su clasificación en la analítica de datos.

El usuario podrá informar a la empresa de servicios públicos la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin la empresa dispondrá en su página web de un formato donde el usuario pueda registrar esta novedad, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados meses del año. En estos casos la empresa no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el usuario lo solicite o que la empresa lo encuentre necesario.

Parágrafo 2. Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas Energía de Pereira deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación. La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la Empresa estará obligada a realizarla.

Parágrafo 3. El mecanismo propuesto en el parágrafo 1 de esta cláusula no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral. En estos casos, la empresa podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

Parágrafo 4. Facturación en caso de desviaciones significativas. Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en el parágrafo 1, la Empresa facturará el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio conforme a la definición del artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, consumos promedios de suscriptores o

usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

Teniendo en cuenta lo anterior, se determina que para el mes de **MARZO** de 2025 se presentó una desviación significativa, por lo cual, mientras se establece la causa de la desviación significativa del consumo, la empresa tiene la facultad de determinar el consumo de conformidad con lo establecido en el numeral quinto de la cláusula vigésima del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Por tanto, la empresa **FACTURÓ POR CONSUMO PROMEDIO INDIVIDUAL 161 KWH EN MARZO DE 2025, QUEDANDO PENDIENTES POR FACTURAR 91 KWH** mientras se investigaba la causa del incremento en el consumo.

MARZO 2025: 8317 MARZO 2025 – **8065** FEBRERO 2025 = **252 kWh** (CONSUMO REAL DE MARZO 2025)

252 kWh (CONSUMO REAL DE MARZO 2025) – **161 kWh** (PROMEDIO INDIVIDUAL FACTURADO) = **91 kWh (EN INVESTIGACIÓN).**

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
219	26/02/2025	01/03/2025	8317	H	8646	10	8226	161	161	CPI

Lectura tomada

Facturación por consumo promedio individual

Es por esto por lo que, se remitió la siguiente comunicación al predio, donde se explica la metodología de facturación que se realizó, teniendo en cuenta la novedad de desviación significativa del consumo registrado en el predio.



¡ATENCIÓN SEÑOR (A) USUARIO (A)!

Matrícula: **1813792**
 Dirección: **CRA 9 8 19 - SAN NICOLAS**
 Ciclo/Ruta: **102/ 1210081359**

Asunto: Investigación Aumento de consumo

Respetado(a) usuario(a)

La EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA SA E.S.P, se permite informar que, una vez revisada la lectura del consumo de energía eléctrica para el presente periodo, se determinó un aumento significativo del mismo en comparación con los meses anteriores, ya que, según la lectura, el consumo para el presente mes es de **252 kWh**.

De acuerdo con lo anterior y hasta tanto se determine la causa de dicho aumento, el presente periodo será facturado por el **consumo promedio individual** del predio, el cual asciende a **161 kWh** quedando pendiente por facturar **91 kWh**.

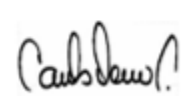
En los próximos días revisores de la empresa se acercarán al predio con el fin de realizar investigación de campo que permita determinar la causa del referido aumento.

De igual manera, si existen circunstancias tales como predio recién ocupado, aumento de producción, adquisición de nuevos electrodomésticos, daños o anomalías de tipo eléctrico, entre otras, lo invitamos a que dicha información sea suministrada a los revisores o en nuestro centro de atención al cliente.

Si por el contrario considera que los hábitos de consumo han sido similares a los meses anteriores, la recomendación es realizar revisión interna de las instalaciones eléctricas y descartar una fuga de energía.

Cualquier información adicional será suministrada en nuestro centro de atención o través de la línea gratuita de atención al cliente 115 opción 2.

Atentamente,


CARLOS ALBERTO DEVIA
SUBGERENTE OPERACIÓN COMERCIAL

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17-55
Línea de atención daños y reparaciones: 115
PBX: 3151515

www.eep.com.co
@ contactenos@eep.com.co

Para el periodo de abril de 2025 se **FACTURÓ POR CONSUMO PROMEDIO INDIVIDUAL 164 KWH, QUEDANDO PENDIENTES POR FACTURAR 135 KWH.**

ABRIL 2025: 8616 ABRIL 2025 – **8317** MARZO 2025 = **299 kWh** (CONSUMO REAL DE ABRIL 2025)

299 kWh (CONSUMO REAL DE FEBRERO 2025) – **164 kWh** (PROMEDIO INDIVIDUAL FACTURADO) = **135 kWh (EN INVESTIGACIÓN DE ABRIL 2025)**

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
220	28/03/2025	01/04/2025	8616	H			8390	164	164	CPI

Lectura tomada

Facturación por consumo promedio individual

Así las cosas, se procedió a desarrollar la **Cláusula Vigésima Segunda** del **Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes** y en desarrollo del artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Tercero: El día 21 de marzo de 2025 se realizó visita previa, la cual se consignó en acta 903053, en la que se dejan las siguientes anotaciones:

"Se procede a realizar visita previa con el fin de investigar la causa del incremento del consumo presentado en el inmueble de la matrícula 1813792, se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energia se realizo por consumo promedio individual de 161kWh, lo que puede constatar en su factura y no por la diferencia de lecturas registradas en el medidor, estando pendiente por liberar para el proximo mes un total de 91kWh consumo real 252kwh Se visita predio donde se encuentra medidor N° 1317301203 el cual no se realiza revisión ya que el medidor se encuentra muy alto SE REMITE A SOLUCIONES ENERGETICAS de manera prioritaria para su respectiva normalización no se libera consumo a la espera del dictamen de soluciones energéticas fotos 1,2,3 altura del medidor.



Por la observación encontrada por los lectores donde manifiestan que el medidor se encontraba muy alto, lo que dificultaba la toma de lectura, se realizó una nueva visita para poder verificar el estado de este, la cual se realizó el día 31 de marzo de 2025 bajo acta 91715, evidenciando lo siguiente:

"SE VISITA PREDIO POR REVISIONES SOLICITUDES FACTURACIÓN CON PROCESO (SIN COSTO AL USUARIO) EN LA MT 1813792 ACTA 91715 UBICADO EN CRA 9 8 19 SAN NICOLÁS CARTAGO, AL MOMENTO DE LA VISITA NOS ATIENDE EL SEÑOR JEAN PAUL EN CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DEL PREDIO, CONTINUAMOS CON LA ACTIVIDAD Y ENCONTRAMOS EN TERRENO MEDIDOR EMPOTRADO EN FACHADA EN CAJA PLÁSTICA CON SELLO EN BORNERA, SE ENCONTRO MEDIDOR SIN PUESTA A TIERRA Y SIN SU RESPECTIVO PIN DE CORTE, MEDIDOR INSTALADO EN FACHADA A UNA ALTURA DE 3.50 METROS CON ACOMETIDA AÉREA GRAFILADA. EMPOTRADO EN FACHADA ENCONTRAMOS MEDIDOR TRIFÁSICO FUNCIONANDO BIFÁSICO MARCA GÉNESIS LLL CLASE 1 TIPO A5 DEL AÑO 2019 CON UNA LECTURA DE 8646.00 DE SERIE 1317301203 SE ENCONTRÓ UN VOLTAJE DE 118.5 Y UN AMPERAJE DE 00.00 POR F1 Y UN VOLTAJE DE 104.7 Y UN AMPERAJE DE 005.2 POR F2, AMBAS FASES DAN UN VOLTAJE DE 234.4 EN EL PREDIO FUNCIONA ACTUALMENTE UN TALLER DE PRODUCTOS DE FIBRA DE VIDRIO PARA CARROS. PROCEDEMOS A REALIZARLE REVISIÓN E INSPECCIÓN, PROCEDEMOS TAMBIÉN A REALIZAR PRUEBAS DE FUGA, LAS CUALES DAN CONFORME, SE PROCEDE A REALIZAR PRUEBAS CON EQUIPO EMSITECH DE SERIE 24023117, DANDO CONFORME DENTRO DE LOS PARÁMETROS DE CALIBRACION, INSPECCIONAMOS QUE EL MEDIDOR SE ENCUENTRE EN BUEN ESTADO SIN MANIPULACIONES O PERFORACIONES, SELLO DE TAPA PRINCIPAL CONFORME , MEDIDOR SE ENCUENTRA CONFORME. UNA VEZ REALIZADA LA INSPECCIÓN A LOS ELEMENTOS QUE COMPOENEN LA MEDIDA Y VERIFICANDO QUE TODO SE ENCUENTRA CONFORME, SE PROCEDE A BLINDAR MEDIDA CON SELLO 147171 PARA BORNERA, Y STICKER DE REVISIÓN # 65110 NODO # 015949 TRAF0 #0354 SE REALIZÓ

CENSO NOTA : SE DEJA UN VOLTAJE DE 114.4 Y UN AMPERAJE DE 00.00 POR F1 Y UN VOLTAJE DE 118.2 Y UN AMPERAJE DE 005.2 POR F2, AMBAS FASES DAN UN VOLTAJE DE 233.1 PRUEBAS REALIZADAS AL MEDIDOR ENCONTRADO R F1(BAJA) R (ALTA) VOLTAJE 118 119 CORRIENT 05.72 15.71 T. SEG. 0. 0. GIROS 2 4 K EXPER. 4800 4800 E %. 1.317 2.501 RF2. (BAJA) (ALTA VOLTAJE 116 116 CORRIENTE. 06.00 15.95 T SEG. 0. .0 GIROS. 2 2. 4 K EXPER. 4800. 4800 E%. 2.375 2.501 NOTA SEÑOR USUARIO SE RECOMIENDA INSTALAR SU PUESTA A TIERRA Y SU RESPECTIVO PIN DE CORTE. SE NOTIFICA AL USUARIO PARA QUE CAMBIE LA CAJA POLIFASICA YA QUE LA QUE EXISTE NO CUMPLE Y HAGA BAJAR EL MEDIDOR A UNA ALTURA DE 1.80 YA QUE LA ALTURA QUE TIENE ES DE MÁS DE 3.50 Y DIFICULTA SU LECTURA, SOLO SE PUEDE INSTALAR SELLO EN BORNERA, POR QUÉ LA TAPA SE ENCUENTRA DAÑADA. SE NOTIFICA AL USUARIO PARA UN PERIODO MÁXIMO DE UN MES, PARA QUE REALICE LAS ADECUACIONES, LAS PUEDE HACER POR TÉCNICO PARTICULAR O POR LA EMPRESA ENERGÍAS DE PEREIRA ."



Conforme a lo anterior, se verificó que el medidor se encuentra funcionando correctamente, registrando el consumo con normalidad, una correcta toma de lectura y no presenta fuga, por lo que se concluye que el consumo es el causado al interior del predio.

La anterior revisión se realizó conforme a la Resolución 108 expedida por La Comisión De Regulación De Energía Y Gas (CREG), en concordancia con el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes.

Resolución que en su Artículo 26º relaciona el Control sobre el funcionamiento de los medidores así:

Artículo 26º. Control sobre el funcionamiento de los medidores.

- De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.
- De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 1.520 de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, 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. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Cuarto: Posteriormente se reportó lectura **8922** propia del mes de mayo de 2025, siendo la diferencia de lectura con la facturada el mes anterior de **306 kWh**. **A los que se sumó los saldos congelados por la investigación del incremento en el consumo, los cuales corresponden a 91 kWh de marzo 2025 y 135 kWh de abril 2025, dando un total de 532 kWh facturados en marzo 2025.**



Lectura facturada febrero 2025

Es preciso aclarar que, el consumo objeto de investigación (**91 kWh de marzo 2025 y 135 kWh de abril 2025**) se liberó en la factura DEL1616316 correspondiente al mes de mayo de 2025 conforme a las visitas de revisión efectuadas, pues se realizó la verificación pertinente para precisar la causa que originó la desviación significativa, tal y como lo señala el artículo 149 de la ley 142 de 1994.

MAYO 2025: 8922 MAYO 2025 – 8616 ABRIL 2025 = 306 kWh (CONSUMO DE MAYO DE 2025)

306 kWh (CONSUMO REAL DE MAYO DE 2025) + 91 kWh (CONSUMO PENDIENTE DE MARZO DE 2025) + 135 kWh (CONSUMO PENDIENTE DE ABRIL DE 2025) = 532 kWh FACTURADOS EN MAYO DE 2025.

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
221	28/04/2025	02/05/2025	8922	H			8922	532	164	CLT

Consumo de mayo de 2025 + liberación de consumo de marzo y abril de 2025

La apreciación errónea del usuario radica al considerar que los 532 kWh facturados en el mes de mayo de 2025 son el consumo de dicho período, sin tener en cuenta que 91 kWh corresponden al consumo del período de marzo de 2025 y 135 kWh al consumo liberado que había sido objeto de investigación en los meses de marzo y abril de 2025.

Con base en resultado de la revisión y las lecturas verificadas son acordes a las facturadas, se reitera que, en el periodo de facturación de marzo y abril 2025 se liquidó por consumo promedio individual, en consecuencia, se generó visita de revisión previa donde se verificó que el medidor se encuentra registrando el consumo con normalidad, una correcta toma de lectura por lo que se concluye que el consumo es el causado dentro del predio.

En consecuencia, el consumo se liberó en la factura DEL1616316 correspondiente al mes de mayo de 2025.

Facturación de	2025-05	Tipo	Facturación Oficina	Periodo Desde	29/03/2025
Consumo Activa	532	Nro. Factura	DEL1616316	Periodo Hasta	28/04/2025
Consumo Reactiva	154	Costo	854.5859	F. Facturación	02/05/2025
Consumo Común	0	Total Facturado	\$311,761.00	F. Vencimiento	13/05/2025
Cons. Adicional	0	Consecutivo	221	F. Suspensión	15/05/2025
		Días F.	31		

Por consiguiente, los valores adeudados han sido causados por concepto de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica los cuales fueron liquidados en forma oportuna por parte de la EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.

Lo anteriormente expuesto, permite inferir razonablemente que la empresa obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del usuario al facturar de conformidad con lo establecido en el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, capítulo IV Cláusula Vigésima Numeral Quinto.

Se le sugiere tener hábitos de consumo direccionados al ahorro, pues el consumo no sólo de la carga instalada dentro de éste, sino que también depende de los hábitos de consumo y uso que se dé a dicha carga, pues como se verificó e informó el medidor no presenta anomalía alguna, se encuentra registrando el consumo con normalidad, una correcta toma de lectura por lo que se concluye que el consumo es el causado dentro del predio y por lo tanto, se determina que la causa del incremento del consumo NO es atribuible a la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

También se recomienda desconectar los aparatos que no se encuentran en uso, toda vez que, los electrodomésticos apagados, pero no desenchufados, siguen consumiendo energía.

Por lo anterior, se declara no procedente el reclamo por consumos presentado por el usuario, por efectuarse una debida lectura al equipo de medida del predio, ya que, debido a la revisión realizada y a la lectura verificada, se logra establecer que el equipo de medida se encuentra registrando el consumo real del predio, por lo cual se determina que la causa del incremento del consumo no es atribuible a la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

Igualmente se hace la recomendación al usuario de seguir algunos consejos de ahorro de energía, esto para su beneficio y para que no se le presenten aumentos de consumo en el predio.

Apaga la corriente, enciende el ahorro

No dejes tu computador

en modo 'suspender', porque seguirá consumiendo energía de forma continua.

Usa bombillos ahorradores

consumen 75% menos energía que los bombillos tradicionales.

Usa tu lavadora solo

con la carga completa y lava con agua fría.

Aprovecha la luz del día

utiliza cortinas claras, esto permite mayor iluminación natural.

Cambia el aire acondicionado

elige usar ventiladores que gastan menos energía.

Abre tu nevera solamente

cuando sea necesario. Verifica que sus empaques estén en buen estado y cierre herméticamente.

Escanéame y aprende más sobre cómo ahorrar energía

Por otro lado, tenga en cuenta que:



- Cualquier reparación de instalaciones eléctricas debe realizarla personal técnico con experiencia.
- Antes de reparar cualquier instalación eléctrica, desconecte el breakers interruptor general y compruebe la ausencia de energía.
- Desconecte el equipo eléctrico.
- Debe apagar el interruptor cuando requiera cambiar una bombilla o lámpara de luz y no toque la parte metálica del mismo.

- Nunca manipule elementos eléctricos con las manos mojadas, estando descalzo, en ambientes húmedos o mojados. No conecte aparatos que se hayan humedecido y cuide que no se mojen las clavijas e instalaciones eléctricas.
- No utilice escaleras metálicas para efectuar trabajos eléctricos.
- Al instalar una antena de televisión, canaletas de metal, ó elementos húmedos, manténgase lo suficientemente alejado de los cables de electricidad. Si, por alguna causa el elemento a instalar tiene contacto con la red eléctrica, no lo toque por ningún motivo y llame inmediatamente a la línea de atención al cliente 115.

Teniendo en cuenta lo anterior, nos permitimos informa que, al momento de haber presentado esta reclamación, se congelaron **\$284,064.00** no obstante, al verificar que la variación del consumo facturado no es atribuible a esta compañía, se procedió con la liberación de los valores anteriormente mencionados, los cuales se verán reflejados en el siguiente periodo de facturación.

Finalmente, nos permitimos informar al usuario que, con la finalidad de facilitar y agilizar el proceso de pago de su factura, en la parte inferior izquierda de la misma, encontrará un código QR que al escanear con su teléfono celular lo direccionará a la pasarela de pagos virtuales PSE para que realice el pago de manera rápida y segura sin tener que salir de casa.

Haz clic aquí y paga
tu factura por PSE

(415)7709998015692(8020)080071078089(3900)000000106002(96)20220930



(415)7709998015692(8020)010071078089(3900)000000129302(96)20220930

VALOR A PAGAR:

Pago sin
Alumbrado
PúblicoPago total
factura

En mérito de lo expuesto y estando facultado por la ley, La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por **CAROLINA MORALES** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese la señora **CAROLINA MORALES**, para tal fin la decisión empresarial 9238108 a la dirección **CRA 9 8 19 - SAN NICOLAS** haciéndole entrega de una copia de esta de conformidad con lo establecido en el artículo 67 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
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP.
Elaboró: SCONGOTEH.