

Pereira, 19 de marzo de 2026

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°9840026
MATRÍCULA 223065**

LA LÍDER DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE (ATC) 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 y el CAPÍTULO VIII 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

Que en fecha 27 de febrero de 2025, RUBY ELENA MARQUEZ FLOREZ presentó reclamo por el consumo correspondiente al mes de FEBRERO del año 2026, en razón a predio de matrícula N°223065 ubicada en CRA 4 20 20 APT 202 - SALAZAR LONDOÑO mediante el cual manifestó:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9840026	Radicado:	
F. Solicitud:	27-02-2026 12:14:00	Funcionario:	EEPIYHEREDIAL
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	41502089	Solicitante:	MARQUEZ FLOREZ RUBY ELENA
Teléfono:	3112758432	Dir. Notificación:	CRA 4 20 20 APT 202 - SALAZAR LONDOÑO
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuaría presenta reclamo por la variación de consumo presentada para el periodo del 11-01-2026 al 07-02-2026, manifiesta que "vive sola en el predio, casi no tiene electrodomésticos, no entiende por qué le llega más alto el consumo a ella que en los apartamentos donde viven más personas, indica que ya realizó revisión con particular y no encontró ninguna novedad, solicita revisión del medidor" se informa a la usuaria que los consumos facturados corresponden con la toma de lectura al medidor, la revisión del medidor será realizada de acuerdo con la agenda de revisiones. notificar a la dirección.		
		Fecha Vencimiento:	19/03/2026
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Vigilado Supervenidos

PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira debe verificar si existió algún error o no en los consumos facturados, de acuerdo al material probatorio obrante en el expediente del usuario, verificando en primera instancia si se presentó o no una desviación significativa, y de haberse presentado es necesario establecer si la empresa se ajustó al procedimiento establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, y al Capítulo IV Cláusula Vigésima Primera del Contrato Para La Prestación De Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes adoptado por la empresa.

ANÁLISIS JURÍDICO

Con la finalidad de atender el reclamo presentado, se procederá a analizar los argumentos expuestos por el usuario, sobre el periodo facturado de FEBRERO del año 2026, el Contrato Para La Prestación del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y la legislación vigente.

Inicialmente, se analizará si el consumo objeto de reclamación radicado por el usuario, respecto al predio con matrícula N°223065, da lugar a una desviación significativa.

Ahora bien, establecido el periodo que será objeto de análisis, y teniendo en cuenta que la causal de reclamación es por el consumo, se debe tener en cuenta lo que establece la ley 142 de 1994 modificada por la ley 689 de 2001, en el artículo 146:

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.

De igual manera, el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes establece en su capítulo III cláusula Decimotercera **Obligaciones de la Empresa:**

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

Asimismo, el capítulo IV establece en su **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.

Debido a que el reclamo presentado por el usuario en razón al consumo del mes de febrero del año 2026 se procedió inicialmente a realizar un análisis documental en el Sistema de Administración Comercial con el fin de determinar si dicho consumo generó una desviación significativa.

En razón a lo anterior, La Empresa de Energía de Pereira, en su cláusula vigésima segunda del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes ha desarrollado el tema de la siguiente manera:

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, investigación desviaciones significativas.

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."

Expuesto el marco normativo y contractual para el presente caso, se procederá a resolver el caso concreto:

CONSIDERACIONES

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.

Es debido indicar como se encuentra regulada la determinación del consumo que le es facturado al usuario regulado mensualmente, **facturación que se realiza por estricta diferencia de lecturas generadas en cada periodo mensual por el medidor de energía ubicado en el inmueble,** esto de conformidad con la Resolución CREG 108 del año 1997 en su artículo 35 que establece:

Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán entre otras, las siguientes reglas: 1). Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.

Se evidencia que, para el periodo de Febrero de 2026 se generó una desviación significativa y dando aplicación a lo definido mediante Resolución CREG No. 105 007 del 30 de enero de 2024 por medio de la cual se busca que los prestadores de servicios tengan un parámetro que les permita investigar las desviaciones significativas en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y en aras de proteger a los usuarios estableciendo un mecanismo que permita conocer como la empresa que presta el servicio, va a hacer un seguimiento de sus consumos y así garantizar el debido proceso dentro de la investigación a que haya lugar por desviaciones significativas.

Para dar explicación al criterio de desviación significativa para el **mes de Febrero de 2026 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, quedando se la siguiente manera:

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
10/01/2026	111
11/12/2025	123
10/11/2025	116
10/10/2025	118
10/09/2025	108
11/08/2025	111
11/07/2025	113
10/06/2025	105
10/05/2025	105
10/04/2025	93
10/03/2025	105
08/02/2025	97

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 es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.

mes	consumo kWh	Días facturados	Normalizar (numeral 2)
10/01/2026	111	30	111
11/12/2025	123	31	119
10/11/2025	116	31	112
10/10/2025	118	30	118
10/09/2025	108	30	108
11/08/2025	111	31	107
11/07/2025	113	31	109
10/06/2025	105	31	102
10/05/2025	105	30	105
10/04/2025	93	31	90
10/03/2025	105	30	105
08/02/2025	97	28	104

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)

107,6 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
7,27	129,37	85,73

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 FEBRERO: 137kWh / LIMITE SUPERIOR: 129,37 X100= 106.01

Se cumple con el criterio de desviación, por lo cual la empresa inicia la respectiva investigación.

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.

Para la matrícula **223065**, se tiene que para el mes de FEBREERO 2026 se evidenció que el criterio establecido para facturar corresponde al literal **a) Criterio Promedio Estrato**.

Comentario

Tipo	A	Decisión Actual
Criterio Promedio Estrato		

De acuerdo con la metodología establecida en el artículo 1 de la Resolución 105 007 de 2024, el consumo para este mes representa una desviación significativa, pero después de realizar un análisis identificamos que su consumo de energía se encuentra dentro de los parámetros esperados en comparación con el consumo promedio de los usuarios del mismo estrato socioeconómico.

Esta comparación se realiza utilizando conceptos estadísticos para evaluar y respaldar la decisión de que su consumo está adecuado. El consumo promedio de energía por estrato se calcula tomando en cuenta los hábitos de consumo de todos los usuarios de su misma categoría socioeconómica. Al comparar su consumo individual con este promedio, nos permite identificar si su consumo está por encima o por debajo de lo esperado. En su caso, tras un análisis, hemos determinado que su consumo de energía se encuentra en línea con el promedio de su estrato. Esto indica que sus hábitos de consumo son eficientes y que no existen anomalías significativas en su patrón de consumo. Es importante destacar que esta comparación se basa en datos estadísticos y considera factores como el tamaño de la vivienda, el número de residentes y la eficiencia de los electrodomésticos.

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.



Pereira, Risaralda 09 de febrero de 2026

Señor(a),
Matrícula: 223065 Ciclo: 5 Ruta: 1010094930

Con el fin de dar cumplimiento a la Resolución CREG 105 007 de 2024, te explicaremos el comportamiento de tu consumo registrado para el presente periodo.

Hemos evidenciado que tu consumo registró una leve variación al compararlo con periodos anteriores, pero ¡no te preocupes!, también realizamos un análisis de toda tu información como nuestro usuario (a), por ejemplo, tus hábitos de consumo, visitas técnicas ejecutadas en tu hogar, modalidad del servicio, estrato socioeconómico o normalizaciones realizadas. Así, logramos concluir que la variación registrada en tu consumo se encuentra debidamente justificada, y no será necesario realizar una visita técnica en tu predio.

A continuación, te entregamos un resumen que te explicará todo el análisis realizado:

*DÍAS FACTURADOS: **28 días**

*CONSUMO PROMEDIO ÚLTIMOS 12 PERIODOS: **115 kWh**

*CONSUMO FACTURADO FEBRERO 2026: **128 kWh**

Recuerda que puedes optimizar tus consumos, haciendo un uso eficiente de tus electrodomésticos, aparatos electrónicos y de la iluminación de tu hogar. Para conocer **tips** de ahorro puedes ingresar a <https://www.eep.com.co/es/ahorro-de-energia-PG156>

Si tienes alguna consulta adicional, puedes comunicarte con la Empresa de Energía de Pereira al 606 315 15 15 o a la línea 115 opción 2 o en nuestra sala de atención al cliente, ubicada en el Edificio Torre Central, carrera 10 #17 -35 - piso 2.

Vigilado
Superintendencias

Empresa de Energía de Pereira

www.eep.com.co

@energíadepereira

Apaga la corriente.

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.

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.**”

De acuerdo con la normatividad anteriormente expuesta la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. evidencia que, para el mes de febrero de 2026 se generó una desviación significativa, pero con base al criterio explicado anteriormente, no era necesario realizar una visita en terreno para justificar las causas del incremento del consumo.

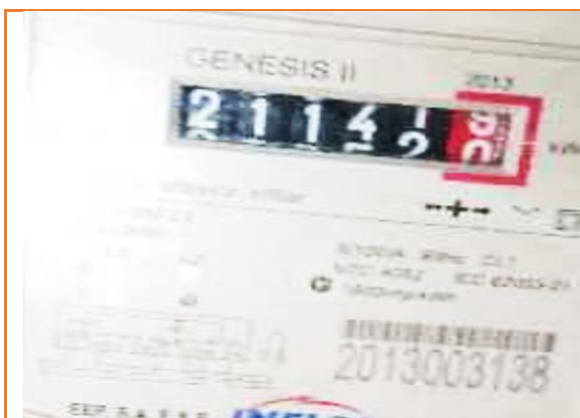
En virtud del reclamo presentado por el usuario, es prudente valernos de nuestro sistema de Administración comercial con el fin de realizar análisis a los consumos FEBRERO 2026:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
230	07/02/2026	09/02/2026	21141	→	LECTURA TOMADA		21141	128	115	CLT
229	10/01/2026	13/01/2026	21013				21013	111	115	CLT

Vigilado Supersevidos

Esto, para brindar claridad en cuanto al consumo de los meses facturados, pues los mismos se generan de la diferencia entre las lecturas tomadas cada mes. Para el predio de que trata esta reclamación, la lectura fue debidamente tomada y facturada, por tanto, debidamente generados los consumos:

- **FEBRERO de 2026:** 21141 (LECTURA FEBRERO 2026) – 21013 (LECTURA FACTURADA ENERO 2026) = **128 kWh facturados.**



FEBRERO 2026 - 21141



ENERO 2026 - 21013

Como se logra verificar al realizar la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida, arroja como resultado el total del consumo facturado en el mes objeto de reclamo. Es decir, que **dicho consumo se ha generado al interior del predio.**

De acuerdo con la metodología anterior, una vez clasificada la matrícula se determina entonces que la misma no es susceptible de revisión técnica en terreno por lo tanto se excluye de la investigación por desviación significativa conforme proceso de analítica de datos y revisión en nuestro sistema comercial encontrando que las lecturas se encuentran acordes con el consumo facturado y corresponden al medidor N°2013003138 instalado en terreno.

Posteriormente y en atención a lo reclamado, se procedió a realizar visita técnica al predio, a fin de verificar el estado de sus instalaciones hasta el medidor y descartar daños o fugas que afecten el consumo, se realizó revisión el pasado 11 de marzo del año 2026 conforme lo consignado en acta N°C-177251-R:

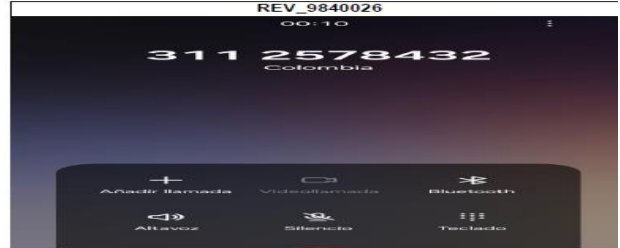
"Medidor interno no se puede tomar cargas, ni lectura. Se llaman en varias ocasiones al número telefónico 311 275 8432 y nadie contesta, se va a buzón inmediatamente. Hay un citófono no hay quien de información. Edificio sin vigilancia. Se deja copia de acta bajo puerta".



REV_9840026



REV_9840026



Acta N°C-177251-R:

ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN

No C-177251-R

PROVEEDOR **Sypelc S.A.S**

GENERACIÓN	2026-02-27
EJECUCIÓN	2026-03-11
INGRESO SIC	2026-03-11

Proceso No **9840026** Campaña **0202**

CIUDAD	Pereira	BARRIO	SALAZAR LONDOÑO	DIRECCIÓN	CRA 4 20 20 APT 202 - SALAZAR LONDOÑO - Pereira
--------	---------	--------	-----------------	-----------	---

CLIENTE	TIPO O/S	DEPENDENCIA QUE SOLICITA	MATRÍCULA	TIPO DE SUScriptor / USUARIO
MARQUEZ FLOREZ RUBY ELENA	21-2024		223065	5

Circuito	Transformador	Nodo	Actividad Comercial	Carga instalada:	Carga instalable:
0041	10073L 0000		Residencial		

A los 11 del mes de Marzo del año 2026, siendo las 4:12 pm, se hacen presentes en el inmueble de MARQUEZ FLOREZ RUBY ELENA - , los representantes de la EEP S.A ESP, ESTRADA TORRES MARLON JHONIER con C.C. 9865298 y en presencia del Señor(a) , en calidad de Predio Solo, con el fin de efectuar una revisión de los equipos de medida e instalaciones eléctricas del inmueble con matrícula No 223065. Habiéndose identificado los empleados/contratistas, informan al usuario de su derecho a solicitar asesoría y/o participación de un técnico particular, o de cualquier persona que sirva de testigo en el proceso de revisión. Sin embargo, si transcurre un plazo máximo de 15 minutos sin hacerse presente se hará la revisión sin su presencia. El suscriptor/usuario hace uso de su derecho: (NO)(SI), asistido por técnico y/o testigo . Transcurridos los 15 minutos, se procede a hacer la revisión, la cual es terminada a la(s) 4:20 pm con los siguientes resultados:

DATOS PARA LA CREACIÓN DE CUENTA NUEVA O ACTUALIZACIÓN DE LA EXISTENTE

Direccion Real		Solicitud No		Mat. Vecina	Tiempo uso
CRA 4 20 20 APT 202 - SALAZAR LONDOÑO - Pereira		9840026			
Solicitante	Correo	Cédula - NIT	No Telefónico:	No. Resultado	RESULTADO
MARQUEZ FLOREZ RUBY ELENA -				18	Visita fallida - Reprogramar
No de visitas	Sector		Zona		
			Urbano		

DATOS DE LA ACOMETIDA Y TIPO DE MEDICION ENCONTRADOS

Tipo de acometida	Calibre	Protección Gral	Medición	Tierra	Medidor Exterior	Empotrada	Grafiada	Aplomado	Longitud
Subterránea	CABLE #8 CU	No	Directa	Si	No	Si	No	Si	2

DATOS DE TELEMEDIDA

ENCONTRADO				INSTALADO			
MODEM	PUERTO	IP	SERIE	MODEM	PUERTO	IP	SERIE

DATOS DE MEDIDOR (ES)

MEDIDOR	NUMERO	MARCA	TIPO	LECTURA	DIGITOS	KD	KH	T. REG	CLASE	I Nom (A)	V Nom (V)	No. Fases	AÑO FABR.	ELECT.	CUMPLE	Envío	SUMIN.
					E/D											Lab.	
Activa	2013003138	GENESIS II	A3	21141	5/1	3200		CICLO	1			2	2022	Si	Si	No	-
Reactiva	2013003138	GENESIS II	A3		5/1	3200		CICLO	1			2	2022	Si	Si	No	-
Activa																	-
Reactiva																	-

OBSERVACIONES

Medidor interno no se puede tomar cargas, ni lectura. Se llaman en varias ocasiones al número telefónico 311 275 8432 y nadie contesta, se va a buzón inmediatamente. Hay un citófono no hay quien de información. Edificio sin vigilancia. Se deja copia de acta bajo puerta.

En consecuencia, se procede con nueva visita de campo el día 13/03/2026 mediante acta N°C-178775-R se registran las siguientes observaciones:

*"Lectura verificada:21279.4 Fotos con carga: Fase R 1.43 Amperios, Fase S 1.42 Amperios y Neutro 1.06 Amperios Fotos sin carga: Fase R 0.00 Amperios, Fase S 0.00 Amperios y Neutro 0.00 Amperios. **Medidor no presenta fuga sin carga, instalación Interna sin fuga, se realizan pruebas con equipo patrón dando estas conformes y dentro los parámetros de calibración**, fotos sadwichera Fase R 12.63 Amperios, fotos freidora de aire Fase R 8.44 amperios, se recomienda uso racional de energía, Se deja con servicio de energía y todo en funcionamiento Lectura verificada:21279.4 Fotos con carga: Fase R 1.43 Amperios, Fase S 1.42 Amperios y Neutro 1.06 Amperios Fotos sin carga: Fase R 0.00 Amperios, Fase S 0.00 Amperios y Neutro 0.00 Amperios."*



REV_9867733

REV_9867733



Acta N°C- 178775-R:

ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN

No C-178775-R

PROVEEDOR

Sypelc S.A.S

GENERACIÓN	2028-03-12
EJECUCIÓN	2028-03-13
INGRESO SIC	2028-03-13

Proceso No 9867733

Campaña 5504

CIUDAD	Pereira	BARRIO	SALAZAR LONDOÑO	DIRECCIÓN	CRA 4 20 20 APT 202 - SALAZAR LONDOÑO - Pereira
--------	---------	--------	-----------------	-----------	---

CLIENTE	TIPO O/S	DEPENDENCIA QUE SOLICITA	MATRÍCULA	TIPO DE SUScriptor / USUARIO
MARQUEZ FLOREZ RUBY ELENA	21-2024		223065	5

Circuito 0041	Transformador 10073L0000	Nodo	Actividad Comercial Residencial	Carga Instalada:	Carga Instalable:
---------------	--------------------------	------	---------------------------------	------------------	-------------------

A los 13 del mes de Marzo del año 2028, siendo las 12:37 pm, se hacen presentes en el inmueble de MARQUEZ FLOREZ RUBY ELENA - , los representantes de la EEP S.A ESP, PINEROS MORALES CARLOS ALBERTO con C.C. 79931822 y en presencia del Señor(a) ruby helena marqus florez, en calidad de Propietario del predio, con el fin de efectuar una revisión de los equipos de medida e instalaciones eléctricas del inmueble con matrícula No 223065. Habiéndose identificado los empleados/contratistas, informan al usuario de su derecho a solicitar asesoría y/o participación de un técnico particular, o de cualquier persona que sirva de testigo en el proceso de revisión. Sin embargo, si transcurre un plazo máximo de 15 minutos sin hacerse presente se hará la revisión sin su presencia. El suscriptor/usuario hace uso de su derecho: (NO)(SI), asistido por técnico y/o testigo ruby helena marqus florez. Transcurridos los 15 minutos, se procede a hacer la revisión, la cual es terminada a la(s) 1:33 pm con los siguientes resultados:

DATOS PARA LA CREACIÓN DE CUENTA NUEVA O ACTUALIZACIÓN DE LA EXISTENTE

Dirección Real	CRA 4 20 20 APT 202 - SALAZAR LONDOÑO - Pereira	Solicitud No	9867733	Mat. Vecina	Tiempo uso
Solicitante	MARQUEZ FLOREZ RUBY ELENA -	Cédula - NIT	41502089	No Telefónico:	3112758432
No de visitas	Sector			Zona	Urbano
				No. Resultado	1
				RESULTADO	Revisión Normal

DATOS DE LA ACOMETIDA Y TIPO DE MEDICIÓN ENCONTRADOS

Tipo de acometida	Calibre	Protección Gral	Medición	Tierra	Medidor Exterior	Empotrada	Grafiada	Aplomado	Longitud
Subterránea	CABLE #8 CU	2*50 amp	Directa	No	No	Si	No	Si	4

DATOS DE TELEMEDIDA

ENCONTRADO				INSTALADO			
MODEM	PUERTO	IP	SERIE	MODEM	PUERTO	IP	SERIE

DATOS DE MEDIDOR (ES)

MEDIDOR	NUMERO	MARCA	TIPO	LECTURA	DIGITOS	KD	KH	T. REG	CLASE	I Nom (A)	V Nom (V)	No. Fases	AÑO FABR.	ELECT.	CUMPLE	Envío	SUMIN.	
					E/D											Lab.		
Activa	2013003138	GENESIS II	A3	21279.4	5/1	1600			CICLO	1	100	208	2	2013	Si	Si	No	-
Reactiva	2013003138	GENESIS II	A3		5/1	1600			CICLO	1	100	208	2	2013	Si	Si	No	-
Activa																	-	
Reactiva																	-	

OBSERVACIONES

Lectura verificada: 21279.4
 Fotos con carga: Fase R 1.43 Amperios, Fase S 1.42 Amperios y Neutro 1.06 Amperios
 Fotos sin carga: Fase R 0.00 Amperios, Fase S 0.00 Amperios y Neutro 0.00 Amperios. Medidor no presenta fuga sin carga, instalación Interna sin fuga, se realizan pruebas con equipo patrón dando estas conformes y dentro los parámetros de calibración, fotos sadwichera Fase R 12.63 Amperios, fotos freidora de aire Fase R 8.44 amperios, se recomienda uso racional de energía, se deja con servicio de energía y todo en funcionamiento

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.

Ahora bien, según con la fórmula de la metodología establecida en el artículo 1 de la Resolución 105 007 de 2024, el consumo para el mes de reclamación febrero 2026 representa una desviación significativa, no obstante conforme lo inicialmente expuesto y después de realizar un análisis identificamos que su consumo de energía se encuentra dentro de los parámetros esperados en comparación con el consumo promedio de los usuarios del mismo estrato socioeconómico, Medidor no presenta fuga sin carga, instalación Interna sin fuga, se realizan pruebas con equipo patrón dando estas conformes y dentro los parámetros de calibración facturación por diferencia de lectura.

Una vez revisado el caso en concreto, se evidencia que las lecturas son acordes a las ya facturadas, que el equipo de medida se encuentra conforme se concluye que, el consumo en el predio se encuentra correctamente facturado y es el consumo registrado para el mes de febrero de 2026.

En consecuencia, se determina que la causa del incremento del consumo no es atribuible a la Empresa de Energía de Pereira. Lo anterior llevando a que, se declare no procedente el reclamo por consumos presentado por el usuario.

Cabe resaltar que los consumos fueron facturados por Consumo Lectura Tomada (CLT).

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

Se concluye que el consumo fue generado al interior del predio, registrado por el equipo de medida y posteriormente facturado de manera correcta por esta empresa, se sugiere con técnico particular hacer revisar sus instalaciones internas.

Reafirmamos que los consumos fueron facturados por CLT (consumo lectura tomada), es decir, por la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor No.2013003138 propio del predio con matrícula 223065, en consecuencia, el consumo del predio no se encuentra sobre facturado.

Por otra parte, es pertinente hacerle la recomendación al usuario que, para cuidar nuestros consumos, es necesario tener hábitos de consumo direccionados al ahorro, pues el consumo no sólo depende 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 cómo se verificó e informó, el medidor no presenta anomalía, y se encuentra registrando el consumo con normalidad, con una correcta toma de lectura; es por esto que, le brindamos algunos consejos de ahorro de energía 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 tu lavadora solo** con la carga completa y lava con agua fría.
- Cambia el aire acondicionado** elige usar ventiladores que gastan menos energía.
- Usa bombillos ahorradores** consumen 75% menos energía que los bombillos tradicionales.
- Aprovecha la luz del día** utiliza cortinas claras, esto permite mayor iluminación natural.
- 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

energía®
DE PEREIRA

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.

Lo anterior permite inferir razonablemente que la empresa obro de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del usuario, al facturar el consumo registrado por el equipo de medida, es por esto por lo que La Empresa de Energía NO ACCEDE al reclamo por consumo.

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.



VALOR A PAGAR:

Pago sin Alumbreado Publico

Pago total factura

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

RESUELVE:

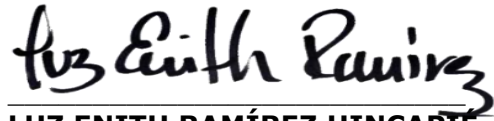
PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por **RUBY ELENA MARQUEZ FLOREZ** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente la decisión empresarial 9840026 a la señora **RUBY ELENA MARQUEZ FLOREZ**, a CRA 4 20 20 APT 202 - SALAZAR LONDOÑO, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Contra la presente procede el Recurso de Reposición ante el líder del proceso ATC 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,



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ
LÍDER ATC (E)

Preparó: ysánchezm

