

Cartago, 18 de agosto de 2026

Señora

CLAUDIA DOLORES HERRERA SANCHEZ

Matrícula : 1820449

CLL 15 5 44 - EL CARMEN

Referencia: Respuesta Proceso N.º 10144372

Con el fin de dar respuesta a la petición radicada el día 27/07/2026 bajo proceso **Nº 10144372 y a la petición bajo el radicado 20268003293562 con fecha del 25/07/2026 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**, respecto del predio identificado con matrícula No. 1820449 ubicado en CLL 15 5 44 - EL CARMEN, clase de servicio **Residencial - Estrato 3**, en el municipio de Cartago, manifestando lo siguiente:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	10144372	Radicado:	
F. Solicitud:	27-07-2026 08:51:00	Funcionario:	EEP\JLOPEZR
Tipo:	01 - SOLICITUDES	Proceso:	0182 - INFORMACIÓN GENERAL Estado: Tramite
Cédula:	31417165	Solicitante:	HERRERA SANCHEZ CLAUDIA DOLORES
Teléfono:	3113310412	Dir. Notificación:	CLL 15 5 44 - EL CARMEN-MAT:39205200
Nro. Factura:		Municipio:	Cartago
Medio:	E-Mail	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	Mediante contáctenos: SSPD Número de Radicado 20268003293562, Fecha: 25/07/2026. Usuaría presentó petición reiterativa contra proceso 10034278, indica "Motivos o hechos: siempre llegaba el servicio entre 14 16 kw de consumo al mes, por 1 año. En el periodo de 8 de marzo a 6 de abril me llega por 111kwh, uds me cobraron 16kw y dejaron en investigación 95kw, pero luego de la visita en la cual no encontraron nada irregular, me liberan el cobro en la factura (periodo 7 abril a 7 mayo), sin darme la oportunidad de defenderme, ya que fui a sus oficinas y la asesora que me atendió lo único que me dijo fue: que tenía si o si que pagar, y pagué sin estar de acuerdo, VER ADJUNTO, notificación a la dirección: CLL 15 5 44 - EL CARMEN-MAT:39205200, (se verificó con área back antes de ingresar proceso).		

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P, se permite informar que una vez radicada su solicitud, se procedió de manera diligente a revisar información contenida en Sistema de Administración Comercial, en el cual se evidenció que las pretensiones que el usuario presenta fueron debidamente atendidas mediante decisión empresarial N°**10034278** emitida el día 25 de junio de 2026 donde reclama por consumos de marzo de 2026 del predio con matrícula N°**1820449**, donde se le informó que, la Empresa de Energía de Pereira realizó una correcta toma de lectura del medidor número N° **21312934**, evidenciando que se realizaron las debidas diferencias de lecturas registradas en el medidor:

Se realizará el análisis en nuestro Sistema de Administración Comercial de la lectura tomada al equipo de medida **21312934** y el consumo facturado al usuario identificado con matrícula **1820449**.

Primero: Se tiene que para el periodo de **marzo** de 2026 se hizo visita para toma de lectura el 7/03/2026, donde se encontró lectura **2991** siendo la diferencia con el mes anterior de **16 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
231	07/03/2026	10/03/2026	2991				2991	16	16	CLT	537



Igualmente, con respecto al periodo del mes de abril de 2026 se realizó el respectivo análisis, la lectura tomada fue de **3102**, para un consumo **111 kWh**, por lo cual, al presentarse desviación del consumo, LA EMPRESA dio aplicación al artículo 149 de la Ley 142 de 1994; adicionalmente, como se pudo constatar en acta N°**108384** para liberación del consumo, donde se determinó que posiblemente los neutros se encontraban trocados.

Segundo: Para **abril** de 2026 se reportó lectura **3102** siendo la diferencia de lecturas de **111 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.

LECTURA ABRIL 2026:



Teniendo en cuenta lo anterior, se determina que para el mes de **MARZO** de 2026 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 16 KWH EN ABRIL DE 2026, QUEDANDO PENDIENTES POR FACTURAR 95 KWH** mientras se investigaba la causa del incremento en el consumo.

ABRIL 2026: 3102 ABRIL 2026 – 2991 MARZO 2026 = **111 kWh** (CONSUMO REAL DE ABRIL 2026)

111 kWh (CONSUMO REAL DE ABRIL 2026) – **16 kWh** (PROMEDIO INDIVIDUAL FACTURADO) = **95 kWh (EN INVESTIGACIÓN).**

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
232	06/04/2026	09/04/2026	3102				3007	16	16	CPI

Lectura tomada

Facturación por consumo promedio individual

Tercero: El día 16 de abril de 2026 se realizó visita previa, la cual se consignó en acta **107072**, 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 1820449 se informa a el usuario que para el mes actual

el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de 16 KWh. lo que puede constatar en su factura, y no por la diferencia de lecturas registradas en el medidor, estando pendientes por liberar para el próximo mes un total de 95 KWh, consumo real 111 KWh, Lectura verificada 3141 Fotos con carga Fase 1 (2.39) Amperios, Fase 2 (0.51), Amperios, Neutro 1.64) Amperios, Voltaje de Fase (2.34V). Se visita predio manifiesta o está en funcionamiento iluminación motivo del incremento se procede a liberar consumo pendiente se recomienda uso racional de la energía se deja predio con servicio de energía todo funcionando Ok"



Una vez revisado el caso en concreto y concluida la visita, con la cual 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 **abril de 2026**.

Cuarto: Posteriormente se reportó lectura **3212** propia del mes de mayo de 2026, siendo la diferencia de lectura con la facturada el mes anterior de **110 kWh**. **A los que se sumó los saldos congelados por la investigación del incremento en el consumo, los cuales corresponden a 95 kWh de abril 2026, dando un total de 205 kWh.**



Lectura facturada mayo 2026

Es preciso aclarar que, el consumo objeto de investigación (**95 kWh**) se liberó en la factura DEL4940464 correspondiente al mes de mayo de 2026 conforme a la visita de revisión previa ejecutada el 16 de abril de 2026, 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 2026: 3212 MAYO 2026 – 3102 ABRIL 2026 = 110 kWh (CONSUMO DE MAYO DE 2026)

110 kWh (CONSUMO REAL DE MAYO DE 2026) + 95 kWh (CONSUMO PENDIENTE DE ABRIL DE 2026) = 205 kWh FACTURADOS EN MAYO DE 2026.

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
233	07/05/2026	11/05/2026	3212				3212	205	17	CLT

Consumo de mayo de 2026 + liberación de consumo de abril de 2026

La apreciación errónea del usuario radica al considerar que los 558 kWh facturados en el mes de abril de 2026 son el consumo de dicho período, sin tener en cuenta que 338 kWh corresponden al consumo del período de abril de 2026 y 220 kWh al consumo liberado que había sido objeto de investigación en el mes de abril de 2026.

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 **abril 2026** 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 DEL4940464 correspondiente al mes de mayo de 2026.

Asimismo, se informa que en dicho reclamo por consumo se le concedieron los recursos que por ley cuenta el usuario de conformidad con los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, para los cuales se le brindo **un término de 5 días posteriores a la notificación de dicho acto administrativo**, el cual presento no recurso a la decisión.

RESUELVE

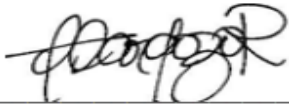
PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por **CLAUDIA HERRERA SANCHEZ** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese a la señora **CLAUDIA HERRERA SANCHEZ**, mediante citación personal para tal fin la decisión empresarial **10034278** a la dirección CLL 15 5 44 - EL CARMEN 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 Ramirez
Supervisora Contrato Operación Cartago
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP.
Elaboró: SCONGOTEH.

Por ende, una vez realizadas las precisiones correspondientes respecto a la petición que de manera reiterada se ha presentado, es importante señalar que, si bien es cierto que el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, consagra que:

"Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos."

También es del caso considerar lo dispuesto en el artículo 153 de la ley mencionada, el cual en su último inciso señala en relación con el trámite de las mismas:

*"Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con **las normas vigentes sobre el derecho de petición.**"*

Es así como el último inciso del artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, en cuanto a las peticiones reiterativas, indica:

*"Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, **la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.**"*

Para concluir es preciso aclarar, que cuando se ha proferido decisión de una reclamación presentada por un usuario de los servicios públicos domiciliarios, no es posible revivir un nuevo debate sobre los mismos hechos en sede administrativa de la empresa y por ende no hay lugar a pronunciamiento alguno sobre reclamaciones posteriores a cargo de este organismo.

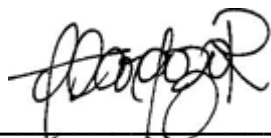
Y dado que ya quedo agotada la vía administrativa, no es dable para la empresa pronunciarse sobre los mismos hechos y pretensiones que fueron objeto de discusión y ya fueron debidamente tramitadas.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, nos permitimos informar que la petición radicada bajo proceso N° **10144372**, cuenta con los mismos fundamentos de la petición N° **10034278** a la cual ya se le realizó el análisis jurídico correspondiente, verificando el cumplimiento del debido proceso, y la no procedencia del retiro o ajuste del consumo facturado en el periodo de mayo de 2026 a la matrícula N° **1820449**.

La Empresa De Energía De Pereira le informa que, respecto a la presente decisión empresarial cuya fecha inicial de vencimiento era el día 11 de agosto de 2026, es importante hacer de su conocimiento que, con ocasión del evento sísmico ocurrido el 10 de agosto de 2026 y la consecuente declaratoria de desastre nacional (Decreto 1171 de 2026), la Empresa de Energía de Pereira adoptó la Directiva No. 14 de 2026. Mediante dicha directiva se dispuso una suspensión temporal de diez (10) días hábiles en los términos legales de atención debido a situaciones de fuerza mayor y la necesidad de evacuar nuestras instalaciones, extendiendo el plazo máximo legal de respuesta hasta el 25 de agosto de 2026. No obstante, comprometidos con la prestación continua del servicio y los derechos de nuestros usuarios, hemos adelantado la gestión para brindarle una respuesta formal con la mayor celeridad posible dentro de nuestras capacidades operativas actuales.

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, en nuestras líneas de atención al usuario, chat en línea en la página web www.eep.com.co, correo electrónico contactenoscartago@eep.com.co, línea de WhatsApp exclusiva para mensajes 3228655668.

Atentamente,



Tatiana Cardozo Ramírez
Supervisora Contrato Operación Cartago
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP.
Elaboró: EBURBANOM

