

Pereira, 22 de enero de 2026

DECISIÓN EMPRESARIAL N°9715940
MATRÍCULA 1156165

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, 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 02 de enero de 2026, **ANDREA MUNERA**, presentó reclamo frente al consumo facturado en diciembre de 2025 por Servicio Publico Domiciliario de Energía Eléctrica prestado en el predio ubicado en MNZ 1 CAS 6 EBENEZER - EBENEZER, identificado con número 1156165.

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

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9715940	Radicado:	
F. Solicitud:	02-01-2026 07:54:23	Funcionario:	PQRSWEB
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	1112770233	Solicitante:	ANDREA MUNERA
Teléfono:	3234673059	Dir. Notificación:	MZ 1 CS 6 piso 2
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Página Web	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	RECLAMOS POR CONSUMOS: La factura llegó 3 veces más de lo que realmente pagamos, es realmente excesivo el cobro, se observa que en noviembre del 2025 se facturo por CPI donde se presentó una desviación, la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones. Se envían a reclamación \$183.642 de consumo y \$30.575 de subsidio equivalentes a 215 kwh, se informa al usuario que deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamo so pena de suspensión del servicio, adicionalmente en caso que la respuesta no sea procedente, se realizará el cobro de los valores en reclamación para la siguiente factura. "pqrs web 51526" pgiraldob		
		Fecha Vencimiento:	23/01/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		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, a la Resolución CREG 105 007 de 2024 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".*

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.

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"*.

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 telemedida, 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 período 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 11116578 y el consumo facturado al usuario identificado con matrícula 1156165.

Primero: Se tiene que para el periodo de **octubre** de 2025 se hizo visita para toma de lectura el 16/10/2025, donde se encontró lectura **26507** siendo la diferencia con el mes anterior de **122 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.
226	16/10/2025	17/10/2025	26507		Lectura tomada		26507	122	62	CLT

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:

- OCTUBRE de 2025: 26507 (LECTURA OCTUBRE 2025) – 26385 (LECTURA SEPTIEMBRE 2025) = **122 kWh facturados.**



Segundo: Para **NOVIEMBRE** de 2025 se reportó lectura **26676** siendo la diferencia de lecturas de **169 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.



NOVIEMBRE 2025: 26676

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
17/10/2025	122
16/09/2025	54
19/08/2025	53
17/07/2025	57
16/06/2025	68
19/05/2025	74
16/04/2025	64
17/03/2025	56
14/02/2025	45
17/01/2025	48
17/12/2024	79
16/11/2024	98

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)
17/10/2025	122	31	118
16/09/2025	54	30	54
19/08/2025	53	31	51
17/07/2025	57	31	55
16/06/2025	68	30	68
19/05/2025	74	31	72
16/04/2025	64	30	64
17/03/2025	56	31	54
14/02/2025	45	28	48
17/01/2025	48	31	46
17/12/2024	79	31	76
16/11/2024	98	30	98

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)
67,1kWh

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
20,78	129,47	4,77

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 NOVIEMBRE NORMALIZADO 169kWh/LIMITE SUPERIOR 129,47X 100 = 130,52759

Se cumple con el criterio de desviación significativa por ser superior a 100 (130,52759).

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:

- Criterio 1 Criterio Temperatura
- Criterio 2 Criterio Promedio Estrato
- Criterio 3 Criterio Consumo Subsistencia
- Criterio 4 Criterio MAX 12 meses
- Criterio 5 Criterio Interanualidad
- Criterio 6 Estacionarios
- Criterio 7 Cambio de medidor en los últimos 12M
- Criterio 8 correlación Consumo usuario
- Criterio 9 Predio recién ocupado
- Criterio 10 Consumo cero en los últimos 12M
- Criterio 11 Consumos comparados
- Criterio 12 Soporte Revisión en los últimos 12M
- Criterio 13 Desviación en los últimos 12M
- Criterio 14 Consumo acumulado por error de lectura del periodo anterior.

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.

¡ATENCIÓN SEÑOR (A) USUARIO (A)!

Matrícula: **1156165**
Dirección: **MNZ 1 CAS 6 EBENEZER**
Ciclo/Ruta: **10/1010032035**
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 **169 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 **71 kWh** quedando pendiente por facturar **98 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

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 **NOVIEMBRE** de 2025 se presentó un Incremento elevado en el consumo, por lo cual, mientras se establece la causa de la desviación en el 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 71 KWH EN NOVIEMBRE DE 2025, QUEDANDO PENDIENTES POR FACTURAR 98 KWH** mientras se investigaba la causa del incremento en el consumo.

NOVIEMBRE 2025: 26676 NOVIEMBRE 2025 – **26507** OCTUBRE 2025 = **169 kWh** (CONSUMO REAL DE NOVIEMBRE 2025)

169 kWh (CONSUMO REAL DE NOVIEMBRE 2025) – **71kWh** (PROMEDIO INDIVIDUAL FACTURADO) = **98kWh (EN INVESTIGACIÓN)**

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
227	15/11/2025	17/11/2025	26676				26578	71	71	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.

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 05 de diciembre de 2025 se realizó visita previa, la cual se consignó en acta **168967**, 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 1156165 se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía, se realizó por consumo promedio individual **71 kwh** lo que puede constatar en su factura y no por la diferencia de lecturas registradas en el medidor, estando pendientes para liberar para el próximo mes un total de **98 kwh, consumo real 169 kwh, Lectura verificada 26797.8 , A1 Fotos con carga Fase R (3.76) Amperios y Neutro (no se pudo medir) Amperios. Fotos sin carga Fase R 0.00 Amperios y Neutro 0.00 Amperios. medidor no presenta fuga sin carga instalación interna sin fuga este medidor le presta servicio a tres pisos independientes, se recomienda independizar cargas, el incremento se debe a que el piso 2 y el piso 3 están recién ocupados se deja con servicio de energía y todo en funcionamiento."***



ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN

No C-168967-R

PROVEEDOR **Sypelc S.A.S**

GENERACIÓN	2025-12-03
EJECUCIÓN	2025-12-05
INGRESO SIC	2025-12-05

Proceso No **9659071** Campaña **5503**

Ciudad	Pereira	Barrio	EBENEZER	Dirección	MNZ 1 CAS 6 EBENEZER - EBENEZER - Pereira
CLIENTE		TIPO O/S	DEPENDENCIA QUE SOLICITA	MATRÍCULA	TIPO DE SUScriptor / USUARIO
MARTHA ISABEL MARIN SALAZAR		21-2024		1156165	2
Circuito	Transformador	Nodo	Actividad Comercial	Carga Instalada:	Carga Instalable:
0033	1005580000		Residencial		

A los 05 del mes de Diciembre del año 2025, siendo las 3:11 pm, se hacen presentes en el inmueble de MARTHA ISABEL MARIN SALAZAR - , los representantes de la EEP S.A ESP, PINEROS MORALES CARLOS ALBERTO con C.C. 79931622 y en presencia del Señor(a) Andrea Munera, en calidad de Arrendatario del predio, con el fin de efectuar una revisión de los equipos de medida e instalaciones eléctricas del inmueble con matrícula No 1156165. 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 Andrea Munera. Transcurridos los 15 minutos, se procede a hacer la revisión, la cual es terminada a la(s) 3:31 pm con los siguientes resultados:

OBSERVACIONES

Se procede a realizar visita previa con el fin de investigar la causa del incremento del consumo presentado en el inmueble de la matrícula 1156165 se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía, se realizó por consumo promedio individual 71 kwh lo que puede constatar en su factura y no por la diferencia de lecturas registradas en el medidor, estando pendientes para liberar para el próximo mes un total de 98 kwh, consumo real 169 kwh, Lectura verificada 26797.8 , A1 Fotos con carga Fase R (3.76) Amperios y Neutro (no se pudo medir) Amperios. Fotos sin carga Fase R 0.00 Amperios y Neutro 0.00 Amperios.

medidor no presenta fuga sin carga instalación interna sin fuga este medidor le presta servicio a tres pisos independientes, se recomienda independizar cargas, el incremento se debe a que el piso 2 y el piso 3 están recién ocupados se deja con servicio de energía y todo en funcionamiento

ACUERDO DE PAGO: El suscrito propietario suscriptor y/o usuario del servicio de energía prestado al inmueble cuyos datos se indican al inicio de la presente acta de normalización y de acuerdo a los trabajos ejecutados me obligo de manera autónoma e incondicional a: 1) Pagar a la EEP S.A. E.S.P. el valor de la adecuación a las instalaciones eléctricas, el cual autorizo se ha cobrado en 0 cuotas iguales en la factura que se genera por concepto de la prestación del servicio de energía eléctrica para esta matrícula, financiado con un interés del 0 % mensual. 2) En caso de mora en el pago, acepto sean cobrados intereses moratorios a la máxima Tasa legal permitida así como perder el beneficio de la financiación y que se haga exigible el pago total de la obligación.

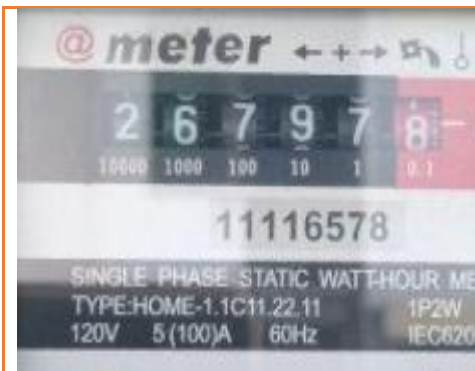
De igual forma manifiesto que he sido informado de los derechos que me asisten como titular del dato especialmente al derecho de conocer actualizar rectificar y suprimir mi información personal así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. Estos derechos los puedo ejercer a través de los medios habilitados por Energía de Pereira para la atención Al público que corresponden a los siguientes: en Pereira nuestra oficina de atención personal ubicada en la Cra. 10 No. 17 - 35 Edificio Torre Central piso 2, correo electrónico contactenos@eep.com.co y en la ciudad de Cartago nuestra oficina atención personal ubicada en la Cra. 4 No. 15 - 104 local 4, correo Electrónico contactenoscartago@eep.com

Propietario / Cliente / Usuario	
NOMBRE:	Andrea Munera
FIRMA:	
C.C. No:	1112770233

Funcionario / Contratista			
NOMBRE:	PIAEROS MORALES CARLOS ALBERTO		
FIRMA:			
C.C. No:	79931622	Cod.	119
C.C. Aux:		Cod. Aux	

Interventoría	
NOMBRE:	
FIRMA:	
C.C. No:	

SOPORTE FOTOGRÁFICO.



Cuarto: Posteriormente se reportó lectura **26864** propia del mes de diciembre de 2025, siendo la diferencia de lectura con la facturada el mes anterior de **188kWh**. **A los que se sumó los saldos congelados por la investigación del incremento en el consumo, los cuales corresponden a 98kWh de NOVIEMBRE 2025, dando un total de 286 kWh.**



Lectura reportada 16/12/2025

Es preciso aclarar que, el consumo objeto de investigación (**98 kWh**) se liberó en la factura DEL3677677 correspondiente al mes de noviembre de 2025 conforme a la visita de revisión previa ejecutada el 05 de diciembre de 2025, pues se realizó la verificación pertinente, tal y como lo señala el artículo 149 de la ley 142 de 1994.

DICIEMBRE 2025: 26864 DICIEMBRE 2025 – **26676** NOVIEMBRE 2025 = **188kWh** (CONSUMO DE DICIEMBRE DE 2025)

188 kWh (CONSUMO REAL DE DICIEMBRE DE 2025) + **98kWh** (CONSUMO PENDIENTE DE NOVIEMBRE DE 2025) = **286 kWh**
FACTURADOS EN DICIEMBRE DE 2025.

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
228	16/12/2025	17/12/2025	26864				26864	286	71	CLT



Consumo de DICIEMBRE de 2025 + liberación de consumo de NOVIEMBRE de 2025

La apreciación errónea del usuario radica al considerar que los 286 kWh facturados en el mes de DICIEMBRE de 2025 son el consumo de dicho período, sin tener en cuenta que 188 kWh corresponden al consumo del período de DICIEMBRE de 2025 y 98 kWh al consumo liberado que había sido objeto de investigación en el mes de NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 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 DEL3677677 correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2025.

Facturación de	2025-12
Consumo Activa	286
Consumo Reactiva	0
Consumo Común	0
Cons. Adicional	0
Ciclo	10-Cuba-Corales-SanFern

Tipo	Facturación Oficina
Nro. Factura	DEL3677677
Costo	854.1551
Total Facturado	\$108,484.00
Consecutivo	228
Días F.	31
Grupo CU	102
Atrasos	1

Periodo Desde	16/11/2025
Periodo Hasta	16/12/2025
F. Facturación	17/12/2025
F. Vencimiento	27/12/2025
F. Suspensión	29/12/2025
Clase Servicio	1
	Residencial - Estrato 2

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.

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 tu lavadora solo
con la carga completa y lava con agua fría.

Cambia el aire acondicionado
elige usar ventiladores que gastan menos energía.

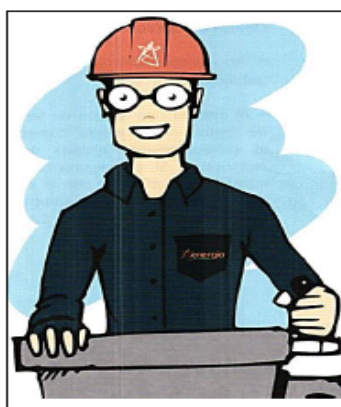
Usa bombillos ahorradores
consumen 75% menos energía que los bombillos tradicionales.

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

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 **\$153,067** 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, se comunica 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

VALOR A PAGAR:

Pago sin
Alumbrado
PúblicoPago total
factura

En mérito de lo expuesto y estando facultado por la ley, el Líder del Proceso de ATC de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

RESUELVE

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

SEGUNDO: Notifíquese a **ANDREA MUNERA**, personalmente mediante citación, para tal fin la decisión empresarial 9715940 a MZ 1 CS 6 PISO 2, haciéndole entrega de una copia de esta 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 la 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: JCARABALLO.

