

Pereira, 01 de abril de 2026

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°9865291
MATRÍCULA 53660**

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 11 de marzo de 2026, la señora NATALIA MARCELA CARDENAS PAEZ presentó reclamo por el consumo correspondiente a los meses de febrero y marzo de 2025, en razón a predio de matrícula N°53660 ubicada en CLL 9 10B 57 - COROCITO mediante el cual manifestó:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9865291	Radicado:	
F. Solicitud:	11-03-2026 15:37:00	Funcionario:	EEPJLOPEZR
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	1024531392	Solicitante:	CARDENAS PAEZ NATALIA MARCELA
Teléfono:	3017239532	Dir. Notificación:	CLL 9 10B 57 - COROCITO
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta reclamo por la variación de consumo presentada para los últimos 2 periodos, manifiesta que esta viviendo en el predio desde el mes de Noviembre del 2025 y que si ha generado consumo por que apenas en las ultimas 2 facturas le han cobrado y antes no, se verifican lecturas y están conformes, se explica tipo de servicio provisional, insiste en reclamo. Se informa al usuario que la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones. Se envían a reclamación \$42.748, contribución \$8.549 equivalentes a 51 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, autoriza notificación a la direccion CLL 9 10B 57 - COROCITO PEREIRA.		
		Fecha Vencimiento:	01/04/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Vigilado Supervisados

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, los periodos de febrero y marzo de 2026, el Contrato Para La Prestación del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y la legislación vigente.

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 de los meses de febrero y marzo de 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 periodos 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."

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.

Conforme a lo anterior, es prudente valernos de nuestro sistema de Administración comercial:

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
231	07/03/2026	09/03/2026	160		LECTURA TOMADA		160	77	26	CLT
230	05/02/2026	06/02/2026	83				83	76	2	CLT
229	08/01/2026	09/01/2026	7				7	1	2	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:

- Marzo de 2026: 160 (LECTURA MARZO 2026) – 83 (LECTURA FEBRERO 2026) = **77 kWh facturados.**
- Febrero de 2026: 83 (LECTURA FEBRERO 2026) – 7 (LECTURA ENERO 2026) = **76 kWh facturados.**



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 los meses objeto de reclamo. Es decir, que **dicho consumo se ha generado al interior del predio**. Igualmente, se evidencia que, para los periodos de febrero y marzo de 2026 no se generó una desviación significativa, con base en el análisis realizado por parte de la Empresa de Energía de Pereira de acuerdo con Cláusula Vigésima Segunda.

Dado que, se verificó que las lecturas se encuentran acordes con el consumo facturado y en el predio no se presentó desviación significativa del consumo, esta empresa no estaba obligada a dar aplicación al artículo 149 de la ley 142 de 1994, 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.

Igualmente, se debe tener presente lo establecido, en 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, en su parágrafo 3 establece:

“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.”


Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la matrícula 53660 no contaba con la información suficiente, registro de consumos en los últimos doce meses para realizar el análisis de consumo establecido en el anexo 2; por lo cual se determinó como se informó en líneas anteriores que, por parte de la Empresa de Energía de Pereira no era necesario realizar investigación por desviación significativa y que el consumo fue generado al interior del predio.

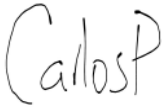
Cabe resaltar que, en razón a la reclamación presentada se realizó visita técnica al predio el día 17 de marzo de 2026 mediante acta No C-178665-R, que glosa:

*"lectura verificada 00189.9 fotos con carga fase R 0.81 Amperios y Neutro 0.81 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 al piso 1 con nomenclatura calle 9 # 10B-59** y en la factura aparece Calle 9 # 10B-57 favor actualizar dirección y se remite a soluciones energéticas ya que esta matrícula esta como provisional pero ya está en uso final y **ocupado la arrendataria afirma que están recién ocupados.** La señora Natalia Marcela Cárdenas Paez fue la que solicitó la visita, pero la matrícula de la casa de ella es 53678 que aparece como calle 9 #10-59 en la factura y en realidad la dirección es calle 9 # 10B-57 Bajos se le informa al cliente que debe ir a la empresa a actualizar las direcciones y normalizar de provisional a residencial se deja con servicio de energía".*

OBSERVACIONES
lectura verificada 00189.9 fotos con carga fase R 0.81 Amperios y Neutro 0.81 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 al piso 1 con nomenclatura calle 9 # 10B-59 y en la factura aparece Calle 9 # 10B-57 favor actualizar dirección y se remite a soluciones energéticas ya que esta matrícula esta como provisional pero ya está en uso final y ocupado la arrendataria afirma que están recién ocupados. La señora Natalia Marcela Cárdenas Paez fue la que solicitó la visita pero la matrícula de la casa de ella es 53678 que aparece como calle 9 #10-59 en la factura y en realidad la dirección es calle 9 # 10B-57 Bajos se le informa al cliente que debe ir ala empresa a actualizar las direcciones y normalizar de provisional a residencial se deja con servicio de energía
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

Vigilado Supervisados

Propietario / Cliente / Usuario	
NOMBRE:	Natalie Marcela Cardenas Parez
FIRMA:	
C.C. No:	1024531392

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

Interventoria	
NOMBRE:	
FIRMA:	
C.C. No:	





Conforme a lo anterior, se verificó que el medidor no presenta anomalía alguna, se encuentra registrando el consumo con normalidad, una correcta toma de lectura y se descartan fugas, por lo que se concluye que el consumo es el causado al interior del predio, el cual se encuentra recién ocupado.

Cabe resaltar que, la usuaria debe presentar la solicitud ante la Empresa para la actualización de las direcciones del predio, adicionalmente, de requerir visita para la matrícula 53678, esta debe ser solicitada también por el usuario.

Por otro lado, se le sugiere tener hábitos de consumo direccionados al ahorro, pues el consumo no sólo es 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 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.

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

Reafirmamos que los consumos fueron facturados por CLT (consumo lectura tomada), es decir, por la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor No. 24782377 propio del predio con matrícula 53660, en consecuencia, el consumo del predio no se encuentra sobre facturado.

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 **\$51,297.00** no obstante, al verificar que la variación del consumo facturado no es atribuible a esta compañía, se procedió con la liberación de los valores anteriormente mencionados, los cuales se verán reflejados en el siguiente periodo de facturación.

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.



Matricula

Haz clic aquí y paga tu factura por PSE





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



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

VALOR A PAGAR:

Pago sin Aluminado 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 la señora **NATALIA MARCELA CARDENAS PAEZ** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial a la señora **NATALIA MARCELA CARDENAS PAEZ**, enviando citación a **CLL 9 10B 57 - COROCITO**, 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: KGODOYA.