

Pereira, 22 de abril de 2026

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°9906013
MATRÍCULA 627182**

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 31 de marzo de 2026, LUZ MARINA TABARES presentó reclamo por el consumo correspondiente al mes de marzo del año 2026, en razón a predio de matrícula N°627182 ubicada en URB MZ 14A CS 24 - 2500 LOTES SECTOR A mediante el cual manifestó:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9906013	Radicado:	
F. Solicitud:	31-03-2026 11:45:00	Funcionario:	EE\PGIRALDOB
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	24954451	Solicitante:	TABARES LUZ MARINA
Teléfono:	3218033279	Dir. Notificación:	URB MZ 14A CS 24 - 2500 LOTES SECTOR A
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	Usuaría presenta reclamo por la variación de consumo presentada para el mes de marzo del 2026, manifiesta que no tiene nada nuevo y que genera muy poco consumo, se informa al usuario que los consumos facturados corresponden con la toma de lectura al medidor, requiere revisión de medidor, por consiguiente informa al usuario que la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones. Se envían a reclamación \$103.098 de consumo y \$19.012 de subsidio equivalentes a 123 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. no cuenta con correo, requiere que antes de la visita se comuniquen 3218033279		
		Fecha Vencimiento:	22/04/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Vigilado
Superintendidos

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 marzo 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°627182, 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 marzo 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 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, 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.

Igualmente se evidencia que, para el periodo de marzo de 2026 no 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.

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 marzo 2026:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
231	19/03/2026	20/03/2026	34601		LECTURA TOMADA		34601	244	121	CLT
230	16/02/2026	17/02/2026	34357				34357	174	120	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:** 34601 (LECTURA MARZO 2026) – 34357 (LECTURA FACTURADA FEBRERO 2026) = **244kWh facturados.**



Posteriormente y en atención a lo reclamado se observa visita técnica al predio la cual fue realizada con el fin de verificar el estado de las instalaciones hasta el medidor y descartar daños o fugas que afectasen el consumo, revisión realizada el pasado 15 de abril del año 2026 en acta N°0916808 se reportan las siguientes observaciones:

*"Lectura verificada 34800 kwh con carga f 3.35 amp foto 5 n 3.37 foto 6, sin carga de piso 1 f 2.32 amp n 2.30 amp foto 8-9 sin carga total f n 0.00 amp, carga final f 2.18 n 2.16 amp fotos 1-2-3-4-12-13-16 **medidor no pulsa sin carga no se evidencias fugas internas, se ocupó piso 1 hace aproximadamente 3 meses, requiere cambio de caja e instalación de protección general**".*



Acta N°0916808:

OBSERVACIONES: Se procede a realizar visita previa con el fin de investigar la causa del incremento del consumo presentando en el inmueble de la matrícula N° _____, se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de _____ kWh lo que puede constatar en su factura, y no por la diferencia de lecturas registradas en el medidor, estando pendiente por liberar para el próximo mes un total de _____ kWh. Consumo real _____ kWh

lectura verificada: 34800 kWh
con carga
f = 3.35 A foto 5
N = 3.35 A foto 6

Medición no pulsa sin carga y no se evidencian fugas intencionales

Se ocupó piso 1 hace aproximadamente 3 meses.
requiere cambio de caja e instalación de protección General

Artículo 149. Ley 142 de 1994 De la revisión previa:
Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Cuando se estable la causa de la variación se hará con la ayuda en la de períodos anteriores o en la de usuarios o de usuarios en concordancia semejantes o mediante afijo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se coloraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Nota 2: La EEP S.A. ESP. deja constancia que se ha permitido al cliente y en ejercicio al derecho de contradicción, realizar y anotar las observaciones y/o consideraciones que estime procedente.

Carga final f = 2.18 - N = 2.18 A fotos 14-15
fotos 1-2-3-6-... 12-13-16

Artículo 149. Ley 142 de 1994 De la revisión previa:
Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Cuando se estable la causa de la variación se hará con la ayuda en la de períodos anteriores o en la de usuarios o de usuarios en concordancia semejantes o mediante afijo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se coloraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Los abajo firmantes reconocen haber leído y aceptado el contenido de esta acta y mediante su firma la dan por levantada. (El uso indebido del servicio, la adulteración o manipulación sin autorización del equipo de medida se constituye en el delito de "DEFRAUDACIÓN DE FLUJOS" (artículo 256 del código penal, que establece que: El que mediante cualquier mecanismo clandestino alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro(4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes).

Suscriptor/Usuario	Empleado/Contratista responsable de la revisión	Testigo
Nombre: <i>[Firma]</i>	Nombre: <i>[Firma]</i>	Nombre: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____
C.C. No. _____	Código Téc: 906 Código Aux: _____	C.C. No. _____

ORIGINA: EEP SA ESP PRIMERA COPIA: USUARIO SEGUNDA COPIA: CONTRATISTA

BAJO NINGUN ASPECTO SE DEBE ENTREGAR DINERO AL CONTRATISTA O FUNCIONARIO DE LA EMPRESA

Vo Bo Supervisor: _____

Vigilado
Supervenciones

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.

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°90099736 instalado en terreno.

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 marzo 2026 NO representa una desviación significativa, después de realizar un análisis identificamos, consumo facturado por diferencia de lectura, medidor no pulsa sin carga no se evidencias fugas internas, se ocupó piso 1 hace aproximadamente 3 meses, la variación del consumo no se deriva del funcionamiento del medidor.

Conforme a lo anterior, se verificó que el medidor instalado en el predio N°90099736 se encuentra registrando el consumo con normalidad, una correcta toma de lectura por lo que se concluye que el consumo facturado marzo 2026 es el causado dentro del predio, se sugiere con técnico particular hacer revisar sus instalaciones internas.

Al respecto, se realizó verificación en terreno, se encontró equipo de medida funcionando correctamente, conexiones, voltajes conformes, al momento de la visita se reporta un censo de carga 1,8kw.

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 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.

Reafirmamos que los consumos fueron facturados por CLT (consumo lectura tomada), es decir, por la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor No.90099736 propio del predio con matrícula 627182, 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 'suspend', 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.

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.

Así mismo, se informa que, al momento de haber presentado esta reclamación, se congelaron **\$84,086** al verificar que la variación del consumo facturado no es atribuible a la empresa, se procederá con la liberación de los valores anteriormente mencionados, los cuales se verán reflejados en el siguiente periodo de facturación.

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



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:

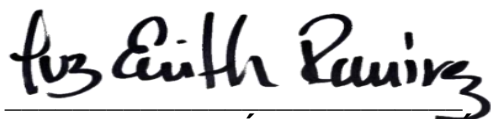
PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por **LUZ MARINA TABARES** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente la decisión empresarial 9906013 a la señora **LUZ MARINA TABARES**, a URB MZ 14A CS 24 - 2500 LOTES SECTOR A, 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: ysánchezzm