

Pereira, 10 de marzo de 2026

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°9812051  
MATRÍCULA 2108081**

**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 18 de febrero de 2026 ORFA NELLY SEPULVEDA OSPINA, presentó reclamo frente al consumo facturado del Servicio Publico Domiciliario de Energía Eléctrica prestado en el predio ubicado en VIA LA FLORIDA CEDRALITO FIN DISGUSTO LO 2 - EL CEDRAL, identificado con matrícula 2108081.

**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:	<b>9812051</b>	Radicado:	
F. Solicitud:	18-02-2026 14:49:00	Funcionario:	EEP\MARCET
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	1088255854	Solicitante:	SEPULVEDA OSPINA ORFA NELLY
Teléfono:	3233517171	Dir. Notificación:	VIA LA FLORIDA CEDRALITO FIN DISGUSTO LO 2 - EL CEDRAL
Nro. Factura:		Municipio:	Santa Rosa de Cabal
Medio:	E-Mail	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	MEDIANTE CORREO SSPD Número de Radicado 20268000702942 Motivos o hechos: No estoy de acuerdo con lo que me cobran en el periodo 12 enero a 9 de febrero 2026, ya que es un exceso a comparación de lo que meses atrás he pagado, esto sucede a raíz del cambio del medidor, el cual se encontraba en perfecto estado, y lo habían cambiado hace 3 años, y además no fuimos notificados previamente. Uds cada mes me cobraban entre 70 y 75kwh, y ahora 117kwh, para tres personas que no mantenemos en casa. Peticiones: Solicito que me devuelvan e instalen el medidor que yo tenía y funcionaba correctamente, solicito revisar el consumo que me están facturando ya que es un exceso para una casa que permanece sola, por eso me llegaba el consumo antes bajito, pues no es lógico que de pagar por 75kwh ahora esté pagando por 117kwh, y esto obedece a 15 días, no me imagino el mes completo con ese medidor que me instalaron de cuanto irá a llegar el consumo y/o cobro. Ver nota 2		
		Fecha Vencimiento:	10/03/2026
		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 A 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, 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. No obstante, el régimen de servicios públicos no señaló el procedimiento que deben acoger los prestadores de servicios públicos para llevar a cabo sus investigaciones por desviación significativa. Por lo tanto, debe ceñirse a lo pactado en el contrato de condiciones uniformes.

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:

**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

Verificado el sistema de administración comercial, se observa que para el mes de febrero de 2026 período comprendido entre el 12/01/2026 al 09/02/2026 la facturación fue realizada por **CPE (Consumo promedio estrato)** por novedad para la toma de lectura "Cambio de medidor":

Detalle

Obs.Lectura	Cambio de medidor(Obs automatica)	Sol.Crítica	C. Promedio Estrato	Acc.Medidor
Obs.Verificación		Usuario Crítica	EEP/DHOLGUINR	Obs. Predio
Lec.Relect.		Obs.Relect.		Lec.Revisión
				Obs.Rev.
				F. Acción

Notas Terreno

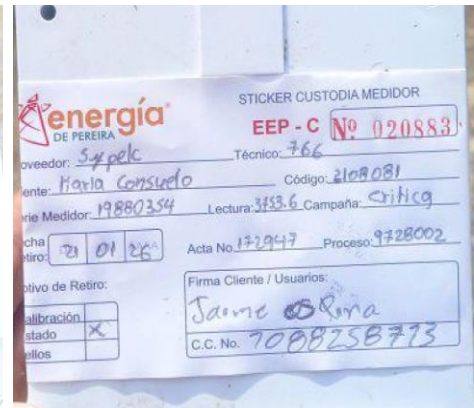
Comentario

Tipo

Medidor retirado enviado al laboratorio

Verificado el sistema de administración comercial se observa que según visita de campo de fecha 21/01/2026 mediante acta N°C-172947-R las siguientes observaciones:

*"Se visita predio por campaña de crítica, lectura en la matrícula n°2108081 bajo proceso 9728002 con circuito 0014 atado a trafo 7487 correspondiente a la dirección vía la florida Cedralito finca disgusto lote 2, donde **se encuentra medidor monofásico hiking n°19880354 con una lectura activa de 3753.6 lectura sac:3753, no se realizan pruebas al medidor encontrado ya que se evidencia que el medidor no pulsa ni integra medidor frenado, por lo tanto se procede a retirar medidor encontrado para ser enviado a laboratorio avalado por la onac para su respectivo análisis se instala medidor monofásico hiking n°24788028 con una lectura activa de 2.4 suministrado e instalado por la eep en calidad de préstamo a la espera del dictamen del laboratorio, se realizan pruebas al medidor instalado con equipo patrón avm n.24320167 dando conforme a los parámetros de calibración se sella bornera y caja se deja predio con servicio de energía ok, con voltaje disponible de 118 y corriente de 0.9 medidos con la pinza voltiamperimétrica pz.222844694 se toman 37 fotos y 1 video atiende la visita Jhon Ospina en calidad de encargado del predio a quien se le explica el procedimiento realizado y se le socializa el buen uso racional y eficiente de la energía censo de carga dictado por el usuario no verificado, se le notifica al usuario a un periodo de facturación para que realice el cambio de la cj ya que se encuentra perforada en la parte superior, la tapa no corresponde a la caja debe cambiarla por caja monofásica de policarbonato con visor de vidrio puede realizar dicha adecuación por parte de técnico particular certificado o por medio de la eep, se deja información en terreno."***



Acta N°C-172947-R:

### ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN

No C-172947-R

PROVEEDOR **Sypelc S.A.S**

GENERACIÓN	2026-01-10
EJECUCIÓN	2026-01-21
INGRESO SIC	2026-01-21

Proceso No **9728002** Campaña **2201**

<b>CIUDAD</b> Santa Rosa de Cabal	<b>BARRIO</b> EL CEDRAL	<b>DIRECCIÓN</b> VIA LA FLORIDA CEDRALITO FIN DISGUSTO LO 2 - EL CE
-----------------------------------	-------------------------	---

CLIENTE	TIPO O/S	DEPENDENCIA QUE SOLICITA	MATRÍCULA	TIPO DE SUSCRIPTOR / USUARIO
MARIA CONSUELO SEPULVEDA OSPINA	21-2024	SOLUCIONES_ENERG	2108081	2

Circuito 0014	Transformador 10198X0000	Nodo	Actividad Comercial Residencial	Carga Instalada:	Carga Instalable:
---------------	--------------------------	------	---------------------------------	------------------	-------------------

A los 21 del mes de Enero del año 2026, siendo las 12:51 pm, se hacen presentes en el inmueble de MARIA CONSUELO SEPULVEDA OSPINA - , los representantes de la EEP S.A ESP, MESA HINCAPIE ALEXANDER con C.C. 18518814 y en presencia del Señor(a) Jhon Ospina, en calidad de Otros, con el fin de efectuar una revisión de los equipos de medida e instalaciones eléctricas del inmueble con matrícula No 2108081. 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 Jhon Ospina. Transcurridos los 15 minutos, se procede a hacer la revisión, la cual es terminada a la(s) 1:37 pm con los siguientes resultados:

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

Dirección Real VIA LA FLORIDA CEDRALITO FIN DISGUSTO LO 2 - EL CE	Solicitud No 9728002	Mat. Vecina	Tiempo uso
Solicitante MARIA CONSUELO SEPULVEDA OSPINA -	Cédula - NIT 1088258713	No. Resultado	RESULTADO
No de visitas	Sector	2	Cambio

#### DATOS DE LA ACOMETIDA Y TIPO DE MEDICION ENCONTRADOS

Tipo de acometida Aerea	Calibre CABLE 1X8+8 CU	Protección Gral 1'40 amp	Medición Directa	Tierra Si	Medidor Exterior Si	Empotrada No	Grafiada Si	Aplomado Si	Longitud 15
----------------------------	---------------------------	-----------------------------	---------------------	--------------	------------------------	-----------------	----------------	----------------	----------------

#### DATOS DE TELEMEDIDA

ENCONTRADO				INSTALADO			
MODEM	PUERTO	IP	SERIE	MODEM	PUERTO	IP	SERIE

#### DATOS DE MEDIDOR (ES)

MEDIDOR	NUMERO	MARCA	TIPO	LECTURA	DIGITOS EID	KD	KH	T. REG	CLASE	I Nom (A)	V Nom (V)	No. Fases	AÑO FABR.	ELECT.	CUMPLE	Envío Lab.	SUMIN.	
Energía	Activa	19880354	HIKING	A1	3753.6	5/1	3200	0	CICLO	1	5.60	120	1	2021	Si	Si	Si	-
	Reactiva	19880354	HIKING	A1		5/1	3200	0	CICLO	1	5.60	120	1	2021	Si	Si	Si	-
Energía	Activa	24788028	HIKING	A1	2.30	5/1	3200	0	CICLO	0.2	5.60	120	1	2024	Si	Si	-	EEP
	Reactiva	24788028	HIKING	A1	0.00	5/1	3200	0	CICLO	0.2	5.60	120	1	2024	Si	Si	-	EEP

#### OBSERVACIONES

Se visita predio por campaña de crítica, lectura en la matrícula N°2108081 bajo proceso 9728002 con circuito 0014 atado a trafo 7487 correspondiente a la dirección via La Florida Cedralito finca Disgusto Lote 2, donde se encuentra medidor monofasico Hiking N°19880354 con una lectura activa de 3753.6 , lectura SAC:3753, no se realizan pruebas al medidor encontrado ya que se evidencia que el medidor no pulsa ni integra, medidor frenado, por lo tanto se procede a retirar medidor encontrado para ser enviado a laboratorio avalado por la ONAC para su respectivo análisis, se instala medidor monofasico Hiking N°24788028 Con una lectura activa de 2.4 suministrado e instalado por la EEP, en calidad de préstamo a la espera del dictamen del laboratorio, se realizan pruebas al medidor instalado con equipo patron AVM N.24320167 dando conforme a los parametros de calibración, se sella botanera y caja, se deja predio con servicio de energía OK, con voltaje disponible de 118 y corriente de 0.9 medidos con la pinza voltiamperimetrica PZ.222844604 se toman 37 fotos y 1 video.

Atiende la visita Jhon Ospina en calidad de encargado del predio, ah quien se le explica el procedimiento realizado y se le socializa el buen uso racional y eficiente de la energía, censo de carga dictado por el usuario no verificado, se le notifica al usuario a un periodo de facturación para que realice el cambio de la caja ya que se encuentra perforada en la parte superior, la tapa no corresponde a la caja, debe cambiarse por caja monofasica de policarbonato con visor de vidrio, puede realizar dicha adecuación por parte de tecnico particular certificado o por medio de la EEP, se deja informacion en terreno.

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.

- b) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 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.

Se observa medidor N°24788028 instalado en fecha 21/01/2026, por tanto, NO fue posible realizar la medición de los consumos del período de manera completa.

Por lo anterior, y en cumplimiento a lo establecido el periodo objeto de reclamo febrero 2026 fue facturado de conformidad con el capítulo IV en su **Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable** numeral quinto a del Contrato Para La Prestación De Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, el cual expresa

Numeral **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. (CPI) **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. (CPE)** En tercer lugar, se determinará con base en aforo de carga o capacidad instalada y el factor de utilización.

Facturando para dicho periodo **116kWh** por consumo promedio estrato (CPE) tal como se puede observar en el sistema de administración comercial:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
44	09/02/2026	10/02/2026	41	+	Observación lector		94	116.7		CPE

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se pudo apreciar acorde con la observación del lector, que los consumos febrero 2026 han sido facturados de conformidad con lo establecido en el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y ajustado a la ley de servicios públicos domiciliarios ley 142 de 1994.

Finalmente, y teniendo en cuenta lo manifestado por la usuaria "Solicito que me devuelvan e instalen el medidor que yo tenía y funcionaba correctamente", es importante resaltar que de acuerdo con visita técnica antes mencionada, se encontró equipo de medida N°19880354 **en mal**

**estado, medidor no pulsa ni integra medidor frenado** por tal motivo se realizó el respectivo retiro, para su envío a laboratorio dejando medidor nuevo instalado en calidad de préstamo (aunque la usuaria tiene la facultad de aportar para instalación un nuevo medidor siempre y cuando cumpla con las características exigidas en la ley), a la espera del certificado de laboratorio del medidor retirado.

En este punto es importante informar que en terreno se evidencia que se encontró medidor **frenado** que NO es posible garantizar la correcta medición de los consumos, siendo este dato indispensable para realizar la facturación del consumo de acuerdo con el artículo 146 de la ley 142 de 1994 que establece: *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, por ello y dando aplicación con lo establecido en el artículo 145 de la ley 142 de 1994 y al numeral 6 de la Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO: la empresa procede a retirar el instrumento de medida para verificar su estado.*

**6.** Permitir, cuando LA EMPRESA lo requiera, el retiro, traslado o cambio total o parcial del sistema de medición, en los siguientes casos: a) para verificar su estado a través de un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC o quien haga sus veces, con el fin de garantizar la correcta medición del consumo. b) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos o equipos de medida más precisos (Art. 144 Ley 142 de 1994)

Así las cosas, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios pueden llevar a cabo el retiro del medidor cuando este se encuentre en mal estado, y debe entregar al suscriptor el informe de revisión elaborado por parte del laboratorio acreditado. Es decir, una vez se emita el resultado de laboratorio la Empresa se comunicará con el suscriptor para informarle del resultado de este y el trámite a seguir según sea el caso.

Tal como se pudo verificar el retiro e instalación de medidor en acta de visita, estuvo ajustado y con garantía al debido proceso y de conformidad con la ley 142 de 1994, el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes; notificación y publicidad del procedimiento realizado en debida forma y en presencia del usuario del servicio señor John Ospina en calidad de encargado del predio.

Lo anterior permite inferir razonablemente que la empresa obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del Usuario, pues se tiene la certeza más allá de toda duda que se está facturando conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994, y la Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable numeral quinto a.

### 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.

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.

Total Otras Empresas

---

Nit. 816.002.019-9  
www.eep.com.co  
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 Alumbrado Publico**

**Pago 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

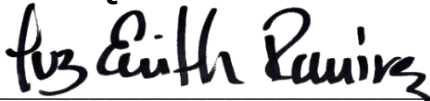
**PRIMERO:** Declarar **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por **ORFA NELLY SEPULVEDA OSPINA**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

**SEGUNDO:** **Notifíquese** personalmente la decisión empresarial 9812051 a **ORFA NELLY SEPULVEDA OSPINA**, a VIA LA FLORIDA CEDRALITO FIN DISGUSTO LO 2 - EL CEDRAL, 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 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: ysánchezm