

Pereira, 27 de abril de 2026

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°9916825
MATRÍCULA 761072**

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 08 de abril de 2026, la señora **DORA ARDILA** presentó reclamo por el consumo correspondiente a los meses de febrero y marzo de 2026, en razón a predio de matrícula N°761072 ubicada en MNZ G CAS 21 LA UNIDAD - LA UNIDAD, mediante el cual manifestó:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9916825	Radicado:	
F. Solicitud:	08-04-2026 14:05:00	Funcionario:	EEP\JLOPEZR
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	42057394	Solicitante:	ARDILA DORA
Teléfono:	3053895830	Dir. Notificación:	MNZ G CAS 21 PISO 3 LA UNIDAD - LA UNIDAD PEREIRA
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta reclamo por la variación de consumo presentada para los últimos 2 periodos, manifiesta "esperé a esta factura porque la anterior también estaba aumentada y solicito que revisen". Se informa al usuario que la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones. Se envían a reclamaci \$56.998, subsidio \$10.548 equivalentes a 68 kwh, se informa al usuario que deberá cancelar los valores qu 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: MNZ G CAS 21 PISO 3 LA UNIDAD - LA UNIDAD PEREIRA, Se confirma solicitu con usuaria vía telefónica.		
		Fecha Vencimiento:	28/04/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F. Solución:	

Vigilado
empresarial

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, en el periodo 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.

Inicialmente, se analizará si el consumo objeto de reclamación radicado por el usuario, respecto al predio con matrícula N°761072, 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 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 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."

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.	Lector
231	12/03/2026	13/03/2026	9193		LECTURA TOMA		9391	335	267	CLT	593
230	09/02/2026	10/02/2026	9056				9056	300	260	CLT	838
229	12/01/2026	14/01/2026	8756				8756	238	268	CLT	839

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: 9193 (LECTURA MARZO 2026) – 9056 (LECTURA FEBRERO 2026) = **335 kWh facturados.**
- Febrero de 2026: 9056 (LECTURA FEBRERO 2026) – 8756 (LECTURA ENERO 2026) = **300 kWh facturados.**



LECTURA ENERO – 8756

LECTURA FEBRERO - 9056

LECTURA MARZO - 9193

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, por lo que 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.

Conforme a lo anterior, las lecturas se han tomado de manera correcta por diferencia de lecturas, es preciso indicar que los días facturados y el costo del kWh no es el mismo para cada periodo de facturación, estos presentan variaciones de acuerdo con el consumo generado, por lo anterior se realizará un cuadro comparativo de los últimos cinco periodos facturados en el que se evidencia que el incremento del consumo no representa desviación significativa del consumo y la tarifa aplicable para cada periodo de facturación:

Comparativo de Facturación							
No Factura	Periodo	Días	Valor kWh	Consumo	Valor Energía	Subsidio	Contribución
DEL4710751	13-03-2026 - 11-04-2026	30	856.826	344	\$294,748	-\$53,773	«contribución1»
DEL4442710	10-02-2026 - 12-03-2026	31	838.2013	335	\$280,797	-\$51,966	«contribución2»
DEL4147783	13-01-2026 - 09-02-2026	28	852.9831	300	\$255,895	-\$54,553	«contribución3»
DEL3878330	13-12-2025 - 12-01-2026	31	852.9831	238	\$203,010	-\$54,553	«contribución4»
DEL3615856	12-11-2025 - 12-12-2025	31	854.1551	297	\$253,684	-\$54,747	«contribución5»

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.

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. 19810057 propio del predio con matrícula 761072, 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 bombillos ahorradores**
consumen 75% menos energía que los bombillos tradicionales.
- Usa tu lavadora solo**
con la carga completa y lava con agua fría.
- Aprovecha la luz del día**
utiliza cortinas claras, esto permite mayor iluminación natural.
- Cambia el aire acondicionado**
elige usar ventiladores que gastan menos energía.
- 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





Energía DE PEREIRA

También, 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 \$46,450, 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 Alumbrado Público

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:

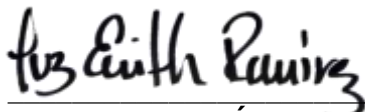
PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por la señora **DORA ARDILA** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial a la señora **DORA ARDILA**, enviando citación a MNZ G CAS 21 PISO 3 LA UNIDAD - LA UNIDAD PEREIRA, 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: VMONTOYAC.