

Pereira, 18 de JULIO de 2024

DECISIÓN EMPRESARIAL N° 8681099
Matrícula N° 8681099

LA LÍDER DEL PROCESO ATENCION 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

Que en fecha 9 de JULIO del año 2024, DULAY SALAZAR, presentó reclamo por consumos sobre el mes de JUNIO de 2024, en razón a predio de matrícula N° 8681099 ubicado en URB MZ 27 CS 11 INTERMEDIO - VILLA SANTANA I, mediante el cual manifestó:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	8681099	Radicado:	
F. Solicitud:	09-07-2024 13:47:00	Funcionario:	EEPILVALENCIAJ
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	42111641	Solicitante:	SALAZAR DULAY
Teléfono:	3182778136	Dir. Notificación:	MZA 27 CASA 15 INTERMEDIO ALTO VILLA SANTANA
Nro. Factura:		Municipio:	PEREIRA
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta reclamo por la variación de consumo presentada para el ultimo periodo manifiesta que el predio esta desocupado y que solo prenden un bombillo cuando van a dar vuelta en el predio, se evidencia que el periodo anterior se facturo por CPI con obs (Medidor frenado con energía) y este periodo por CPE, explica al usuario que la variación presentada no constituye una desviación significativa por consiguiente la revisión del medidor será realizada de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes. No se envían valores a reclamación.		
		Fecha Vencimiento:	29/07/2024
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	RISARALDA
		F.Solución:	

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, si la empresa se ajustó a la ley 142 de 1994, y al 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

La Ley 142 de 1994, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios establece en su artículo 146 lo siguiente: *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.*

Seguidamente 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."*

Así mismo, el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes establece en su cláusula décima tercera lo siguiente: "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".

Es menester indicar como se encuentra regulada la determinación del consumo que le es facturado al usuario regulado mensualmente, consumo que es establecido mediante la lectura mensual del medidor de energía ubicado en el inmueble, 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.**" (Subrayado y negrilla fuera del texto), con base en el artículo y el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes, establecen la liquidación del consumo realizado en la lectura mensual del medidor y su posterior facturación, en este caso se entra a determinar, primero si existió error o no en el consumo facturado, es decir si pudo haber existido falta en la toma de lectura del medidor No. 100128917 de la matrícula No.1131457 en el mes de abril de 2022, lo que es posible determinar a través del sistema de administración comercial de la Empresa de Energía de Pereira como más adelante se explicará.*

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 a 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.

Segundo: consumo de áreas comunes: De acuerdo con el artículo 32 de la Ley 675 de 2001, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal, si así lo solicita, podrá ser considerada como SUSCRIPTOR y/o USUARIO único frente a LA EMPRESA, caso en el cual los consumos de las áreas comunes de un conjunto habitacional con régimen de propiedad horizontal se determinarán en la misma forma que se menciona en la condición anterior, siempre que se cuente con equipo de medida individual e independiente para las áreas comunes; en caso de no existir dicho equipo se determinará de acuerdo con la diferencia entre el consumo que registra el macromedidor y la suma de los equipos de medida individuales,

El servicio de energía para áreas comunes que corresponda a iluminación de vías o exteriores de los conjuntos habitacionales y que no disponga de equipo de medida se calculará con base a la carga instalada

y un factor de utilización mínimo del cincuenta por ciento (50%), más lo correspondiente a la carga reactiva.

Tercero: consumo provisional o no permanente. El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente se determinará con base en un equipo de medida y excepcionalmente con base a la carga instalada.

El pago de la energía deberá realizarse de manera anticipada de acuerdo con el consumo calculado para la carga y el periodo requerido, el cual en todo caso no podrá ser superior a seis (6) meses. En caso de que el valor cancelado se agote antes de la terminación del tiempo proyectado para el servicio provisional, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, deberá realizar nuevamente pago anticipado que cubra la totalidad del consumo por el periodo restante para el pago de la energía provisional.

Cuando se solicite la prórroga de la que trata el Numeral Tercero de la Cláusula Décima de este Contrato, o al vencimiento del término vigente aprobado, LA EMPRESA, con la finalidad de verificar la continuidad de uso exclusivamente provisional, realizará revisión integral de la instalación, a costo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

Cuarto: consumo de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS con equipo de medida prepago. El consumo por facturar será determinado por la cantidad de energía eléctrica que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del equipo de medida de acuerdo con el procedimiento establecido por la Empresa.

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.

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.

ANÁLISIS DEL CASO EN CONCRETO:

Es preciso indicar que para el mes de JUNIO de 2024 se procedió a realizar facturación por Consumo Promedio Estrato por un total de 104 kWh, debido a que en la actividad de lectura del medidor se realizó la observación "Medidor frenado con energía" ya que no se evidencia diferencia de lectura respecto a los periodos anteriores, tal como se enseña a continuación:

JUNIO 2024:

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector
211	28/06/2024	29/06/2024	3491	K			3601	104	12	CPE	529

Obs.Lectura	Medidor frenado con energía	Sol.Crítica	C. Promedio Estrato
-------------	-----------------------------	-------------	---------------------



LECTURA JUNIO 2024

Lo anterior se encuentra justificado 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

(...)

Posteriormente, se procedió a realizar visita de revisión por Empresa Energía de Pereira S.A. E.S.P. Esta fue ejecutada el día 12 de JULIO de 2024 bajo acta número 7133190 se consigna lo siguiente:

"LECTURA VERIFICADA 3493 KWH F 0.5 AMP FOTO 59 N 0.5 FOTO 60 ATIENDE LA SRA MARIELA VARGAS MANIFIESTA QUE EL PREDIO ESTA DESOCUPADO, Y QUE ESPORÁDICAMENTE SE PRENDE UN BOMBILLO CUANDO DUERME UN FAMILIAR EN LA CASA, NO PRESENTA FUGA DE ENERGIA SE DEJA CON SERVICIO, LECTURA REAL VERIFICADA 3493 KWH, BOMBILLO RECARGABLE, MEDIDOR REQUIERE REUBICACIÓN, SE REMITE A SOLUCIONES".

ACTA DE VISITA:

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: 3493,5 kWh F 0.5 A foto 59 Alrededor la Sra. Mariela Vargas - N 0.5 A foto 60 Manifiesta que el predio está desocupado y que esporádica- Bombillo recargable. mente se prende un bombillo cuando alguien duerme en la casa. No presenta fuga de energía. Se deja con servicio OK. Lectura Real verificada: 3493,5 kWh			
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. Mientras se establece la causa, la factura se hará con la base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o de usuarios en circunstancias normales o mediante otros métodos; y al ajustar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se obtuvieron se aborran o cargan al suscriptor o usuario, según sea el caso.			
Medidor requiere reubicación, se remite a soluciones E. Fotos 50-51-52-53-54-55 hasta 65			
Autoriza a la EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. E.S.P. para realizar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos personales aquí consignados tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos, tendiente a la prestación efectiva del servicio público de energía eléctrica y sus actividades complementarias así como la facturación y comercialización de los demás productos que la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. ofrece a sus usuarios (Ley 1581 de 2012, reglamentado por el decreto 1377 de 2013). (B) 65			
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 FLUIDOS") artículo 298 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 Nombre: <u>Mariela Vargas</u> Firma: <u>[Firma]</u> C.C. No: <u>942055782</u>	Empresa/Contratista responsable de la revisión Nombre: <u>Amelico TAB - Luis Al-Dpt</u> Firma: <u>[Firma]</u> Código Téc: <u>188</u> Código Aux: <u>9105</u>	Testigo Nombre: <u>[Firma]</u> Firma: <u>[Firma]</u> C.C. No: <u>[Firma]</u>	VoBo Supervisor:
ORIGINAL: EEP S.A. E.S.P. PRIMERA COPIA: USUARIO SEGUNDA COPIA: CONTRATISTA			
BAJO NINGUN ASPECTO SE DEBE ENTREGAR DINERO AL CONTRATISTA O FUNCIONARIO DE LA EMPRESA			

REGISTRO FOTOGRAFICO



De acuerdo con lo anterior, se verificó que el medidor no presenta anomalía alguna y se encuentra registrando el consumo con normalidad. Por consiguiente, la lectura del mes de JUNIO de 2024 corresponde a 3491 y no a la facturado por la empresa por CPE de 3601.

Finalmente, se logra evidenciar que el predio efectivamente se encontraba desocupado, tal como lo indicó el usuario, de acuerdo con lo anterior, se descarta que el medidor se encuentre frenado, por tanto, se procederá a refacturar la lectura evidenciada en el mes de JUNIO correspondiente a 3491 (LECTURA REAL).



**Ahorrar energía es
evitar el racionamiento**



 Procure prender los ventiladores en vez del aire acondicionado, estos gastan menos energía.	 Mantenga desenchufados todos los cargadores. Aunque no estén en uso y parezcan apagados, siguen consumiendo energía.	 No deje su televisor en modo de 'Sleep' o su computador en 'Hibernar' pues siguen consumiendo energía y de forma continua.
 Compre bombillas que ahorran energía, estas también le harán ahorrar dinero cuando le llegue la factura de la luz.	 Mantenga desenchufados los aparatos eléctricos que no use muy seguido, sobre todo si va a salir.	 Aproveche al máximo la capacidad de la lavadora, procure que trabaje siempre con carga completa. Haga uso del agua fría.
 Apague las luces cuando no las esté usando.	 Si va a calentar la comida, en vez de usar estufa eléctrica o el horno microondas, use la estufa a gas.	 Mientras no esté usando su computador, apague el monitor o pantalla.
 Aproveche la luz del día, utilice cortinas claras; esto permite la entrada de luz. Decore o pinte las paredes con colores claros.	 Apague todas las lámparas y desconecte los electrodomésticos, si el disco del medidor continúa girando, usted tiene una fuga en su instalación.	 Trate de encender los electrodomésticos en un horario diferente de las 7 p.m. a las 11 p.m., hora donde se presentan mayores consumos en el país. Desplace los consumos a otras horas.

Encuentra más tips en nuestra página web www.eep.com.co o en nuestras redes sociales  @EnergíaPereira  /Energía de Pereira

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 anteriormente expuesto, permite inferir razonablemente que la empresa en la facturación del consumo obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del usuario al facturar el consumo por Consumo

Promedio al observarse el medidor frenado, sin embargo, de acuerdo con la revisión efectuada, se procede a realizar ajuste en el consumo del mes de JUNIO quedando de este modo con la lectura tomada registrada para estos meses que se sostiene en 3491 ya que el predio se encuentra desocupado, tal y como se evidencio en la visita efectuada.

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector
211	28/06/2024	29/06/2024	3491	K			3491	6	12	MOD	529
210	29/05/2024	30/05/2024	3485	Q			3485	0	12	MOD	368

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.

Total Otras Empresas



Haz clic aquí y paga tu factura por PSE

NEL 816.002.019-9
www.eep.com.co
Matricula


(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

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 **ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por **DULAY SALAZAR**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial a **DULAY SALAZAR**, enviando citación a MZA 27 CASA 15 INTERMEDIO ALTO VILLA SANTANA, 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 no procede recurso ya que se accedió a las pretensiones del usuario.

CUARTO: La presente Decisión rige a partir de la fecha de su expedición.



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ
Líder Proceso ATC (E)
 Preparó: Mgonzález.