

Pereira, 06 de enero de 2026

DECISIÓN EMPRESARIAL N°9678938
MATRÍCULA 1002997

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 15 de diciembre de 2025, **CARLOS POSADA**, presentó reclamo por el consumo correspondiente al mes de octubre y noviembre del año 2025, en razón a predio de matrícula N°1002997 ubicado en VIA LA VIRGINIA- CAIMALITO PLAN CESAR TORO LA VIRG TALLER - CESAR TORO mediante el cual manifestó:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9678938	Radicado:	
F. Solicitud:	15-12-2025 14:10:00	Funcionario:	EEPJLOPEZR
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	71992135	Solicitante:	POSADA CARLOS
Teléfono:	3206862834	Dir. Notificación:	VIA LA.VIRGINIA- CAIMALITO PLAN CESAR TORO LA VIRG TALLER CESAR TORO
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta reclamo por la variación de consumo presentada para los periodos 09/10/2025 al 08/11/2025, manifiesta no es local comercia y es vivienda y que en esos meses no generó ninguna obra o uso de equipos que generarán tal consumo. No se congelan valores ya que el reclamo es por los 2 periodo anteriores a factura actual y usuario de la factura actual va a realizar el pago y el reclamo es solo sobre la variación de los meses anteriores. solicita por favor llamar al 3206862834 antes de cualquier visita o agendamiento ya que usuario sale de manera frecuente a terapias. autoriza notificación a direccion: VÍA LA.VIRGINIA- CAIMALITO PLAN CESAR TORO LA VIRG TALLER - CESAR TORO		
		Fecha Vencimiento:	06/01/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Vigilado
Supervicios

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, el periodo de octubre y noviembre del año 2025, 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°1002997, 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 octubre y noviembre del año 2025 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.

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.

En virtud del reclamo presentado por el usuario, se procedió a realizar análisis documental en nuestro sistema de administración comercial, en primera medida es menester entrar a determinar si dicho consumo constituyó una desviación significativa del consumo. La Empresa de Energía de Pereira, en su Capítulo IV desarrollado en su Cláusula Vigésima Segunda - Desviaciones significativas del Contrato con Condiciones Uniformes ha considerado el tema conforme lo antes expuesto en el análisis jurídico.

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.
227	08/11/2025	10/11/2025	878				878	112	37	CLT
226	09/10/2025	11/10/2025	766				766	97	25	CLT
225	08/09/2025	09/09/2025	669		0		669	25	26	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:

- Octubre de 2025: 766 (LECTURA OCTUBRE 2025) – 669 (LECTURA SEPTIEMBRE 2025) = **97 kWh facturados.**
- NOVIMEMBRE de 2025: 878 (LECTURA NOVIEMBRE 2025) – 766 (LECTURA OCTUBRE 2025) = **112 kWh facturados.**



Ahora bien, para dar explicación al análisis de desviación significativa para el **mes de OCTUBRE de 2025** 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, quedando se la siguiente manera:

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

Parágrafo 1. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

1. *Base de información: Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.*

Histórico Consumo Matrícula 1002997 (12 meses)	
Mes	Consumo kWh
09/09/2025	25
12/08/2025	26
10/07/2025	24
10/06/2025	23
10/05/2025	24
10/04/2025	27
10/03/2025	29
07/02/2025	1
09/11/2024	16
10/10/2024	28
10/09/2024	29
10/08/2024	29

2. *Tratamiento de la información: Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación.*

mes	consumo kWh	Días facturados	Normalizar (numeral 2)
09/09/2025	25	30	25

12/08/2025	26	31	25
10/07/2025	24	31	23
10/06/2025	23	30	23
10/05/2025	24	30	24
10/04/2025	27	31	26
10/03/2025	29	31	28
07/02/2025	1	28	1
09/11/2024	16	30	16
10/10/2024	28	31	27
10/09/2024	29	30	29
10/08/2024	29	31	28

3. *Cálculo del consumo promedio histórico: Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.*

promedio simple consumo promedio histórico (numeral 3)

23,0kWh

4. *Desviación estándar: A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:*
- a) *Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral.*
 - b) *Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).*
 - c) *El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 o 4 según corresponda).*
 - d) *La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c). El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.*

5. *Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:*

- 5.1. *Límite superior: El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.*
- 5.2. *Límite inferior: El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.*

Desviación estándar	límite superior	límite inferior
7,38	45,12	0,85

6. Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:

6.1. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

CONSUMO OCTUBRE NORMALIZADO: 94 kWh / LIMITE SUPERIOR 45,12X 100 = 208,036088

Se cumple con el criterio de desviación significativa por ser superior a 100 (208,036088).

6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa. En este escenario la empresa podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa.

7. Parámetros establecidos mediante analítica de datos para definir si la empresa debe realizar o no la investigación por desviación significativa:

Criterio 1	Criterio Temperatura
Criterio 2	Criterio Promedio Estrato
Criterio 3	Criterio Consumo Subsistencia
Criterio 4	Criterio MAX 12 meses
Criterio 5	Criterio Interanualidad
Criterio 6	Estacionarios
Criterio 7	Cambio de medidor en los últimos 12M
Criterio 8	correlación Consumo usuario
Criterio 9	Predio recién ocupado
Criterio 10	Consumo cero en los últimos 12M
Criterio 11	Consumos comparados
Criterio 12	Soporte Revisión en los últimos 12M
Criterio 13	Desviación en los últimos 12M
Criterio 14	Consumo acumulado por error de lectura del periodo anterior

De acuerdo con la metodología anterior, una vez clasificada la matrícula y justificada la desviación, se determinará entonces que la misma no es susceptible de revisión técnica en terreno, por lo tanto, se excluirá de la investigación por desviación significativa.

Para la matrícula **1002997**, se tiene que, para el periodo de octubre se evidenció que el criterio establecido para facturar corresponde al **Criterio 12 Soporte Revisión en los últimos 12M**. Por lo cual no fue necesario realizar revisión en el predio, y los consumos fueron facturados por lectura tomada (CLT), de acuerdo con lo registrado en la diferencia de lecturas del medidor N° 21340220.

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector	Acción Crítica	Acción Verif.
226	09/10/2025	11/10/2025	766		0		766	97	25	CLT	821	2	A

Comentario

Tipo

Soporte Revisión en los ultimos 12M

De acuerdo con la metodología establecida en el artículo 1 de la Resolución 105 007 de 2024, para evaluar la tendencia del consumo de energía de los últimos 6 periodos de facturación de un grupo de usuarios se consolida la información diferenciada por ciclo, clase de servicio (residencial) y estrato. Con base en esta información se identificó el segundo cuartil (mediana) (Q2) de los datos, y se calculó la desviación estándar (σ) para determinar una variabilidad de los datos analizados.

Una vez obtenidos estos datos se calculó un límite superior de desviación con la sumatoria del consumo medio, más la desviación (Límite superior=Q2+ σ) si el consumo actual del usuario es menor al límite superior se exceptúa de visita.

Esta situación será informada al usuario a través de un anexo en la factura conforme a la cláusula vigesimocuarta "ENTREGA DE LA FACTURA" del Contrato de Condiciones Uniformes y mediante el cual se explicará su condición y su clasificación en la analítica de datos.



Pereira, Risaralda

Señor(a),
Matrícula: 1002997 Ciclo: 16 Ruta: 1010118250

Con el fin de dar cumplimiento a la Resolución CREG 105 007 de 2024, te explicaremos el comportamiento de tu consumo registrado para el presente periodo.

Hemos evidenciado que tu consumo registró una leve variación al compararlo con periodos anteriores, pero ¡no te preocupes!, también realizamos un análisis de toda tu información como nuestro usuario (a), por ejemplo, tus hábitos de consumo, visitas técnicas ejecutadas en tu hogar, modalidad del servicio, estrato socioeconómico o normalizaciones realizadas. Así, logramos concluir que la variación registrada en tu consumo se encuentra debidamente justificada, y no será necesario realizar una visita técnica en tu predio.

A continuación, te entregamos un resumen que te explicará todo el análisis realizado:

***DÍAS FACTURADOS: 31 días**

***CONSUMO PROMEDIO ÚLTIMOS 12 PERIODOS: 25 kWh**

***CONSUMO FACTURADO OCTUBRE 2025: 97 kWh**

Recuerda que puedes optimizar tus consumos, haciendo un uso eficiente de tus electrodomésticos, aparatos electrónicos y de la iluminación de tu hogar. Para conocer **tips** de ahorro puedes ingresar a <https://www.eep.com.co/es/ahorro-de-energia-PG156>

Si tienes alguna consulta adicional, puedes comunicarte con la Empresa de Energía de Pereira al 606 315 15 15 o a la línea 115 opción 2 o en nuestra sala de atención al cliente, ubicada en el Edificio Torre Central, carrera 10 #17 -35 – piso 2.

Empresa de Energía de Pereira

El usuario podrá informar a la empresa de servicios públicos la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin la empresa dispondrá en su página web de un formato donde el usuario pueda registrar esta novedad, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados meses del año. En estos casos la empresa no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el usuario lo solicite o que la empresa lo encuentre necesario.

Parágrafo 2. Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas Energía de Pereira deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación. **La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la Empresa estará obligada a realizarla.**

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.

Parágrafo 4. Facturación en caso de desviaciones significativas. Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en el parágrafo 1, la Empresa facturará el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio conforme a la definición del artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

La anterior resolución se aplicó 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 septiembre de 2024.**"

De esta manera, se evidencia que, para el mes de OCTUBRE de 2025 se logró determinar que, para la matrícula **1002997 se evidenció una desviación significativa**, pero con base al criterio explicado anteriormente, no era necesario realizar una visita en terreno para justificar las causas del incremento del consumo, ya que por parte de la Empresa de Energía se realizó el análisis correspondiente de acuerdo con lo establecido en el Cláusula Vigésima Segunda - Desviaciones significativas del Contrato de Condiciones Uniformes.

Ahora bien, para dar explicación al análisis de desviación significativa para el **mes de NOVIEMBRE de 2025** 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, quedando se la siguiente manera:

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

Parágrafo 1. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

5. **Base de información:** Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.

Histórico Consumo Matrícula 1002997 (12 meses)	
Mes	Consumo kWh
11/10/2025	97
09/09/2025	25
12/08/2025	26
10/07/2025	24
10/06/2025	23
10/05/2025	24
10/04/2025	27
10/03/2025	29
07/02/2025	1
09/11/2024	16
10/10/2024	28
10/09/2024	29

6. **Tratamiento de la información:** Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación.

mes	consumo kWh	Días facturados	Normalizar (numeral 2)
11/10/2025	97	31	94
09/09/2025	25	30	25
12/08/2025	26	31	23
10/07/2025	24	31	23
10/06/2025	23	30	24
10/05/2025	24	30	26
10/04/2025	27	31	28
10/03/2025	29	31	1
07/02/2025	1	28	16
09/11/2024	16	30	27
10/10/2024	28	31	29
10/09/2024	29	30	28

7. *Cálculo del consumo promedio histórico: Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.*

promedio simple consumo promedio histórico (numeral 3)

28,5kWh

8. *Desviación estándar: A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:*
- a) *Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral.*
 - b) *Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).*
 - c) *El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 o 4 según corresponda).*
 - d) *La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c). El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.*

8. *Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:*

- 8.1. *Límite superior: El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.*
- 8.2. *Límite inferior: El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.*

Desviación estándar	límite superior	límite inferior
21,00	91,47	-34,53

9. *Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:*

- 9.1. *El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.*

CONSUMO NOVIEMBRE NORMALIZADO: 112 kWh / LIMITE SUPERIOR 91,47 X 100 = 122,449381

Se cumple con el criterio de desviación significativa por ser superior a 100 (122,449381).

- 9.2. *El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando*

este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa. En este escenario la empresa podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa.

10. Parámetros establecidos mediante analítica de datos para definir si la empresa debe realizar o no la investigación por desviación significativa:

Criterio 1	Criterio Temperatura
Criterio 2	Criterio Promedio Estrato
Criterio 3	Criterio Consumo Subsistencia
Criterio 4	Criterio MAX 12 meses
Criterio 5	Criterio Interanualidad
Criterio 6	Estacionarios
Criterio 7	Cambio de medidor en los últimos 12M
Criterio 8	correlación Consumo usuario
Criterio 9	Predio recién ocupado
Criterio 10	Consumo cero en los últimos 12M
Criterio 11	Consumos comparados
Criterio 12	Soporte Revisión en los últimos 12M
Criterio 13	Desviación en los últimos 12M
Criterio 14	Consumo acumulado por error de lectura del periodo anterior

De acuerdo con la metodología anterior, una vez clasificada la matrícula y justificada la desviación, se determinará entonces que la misma no es susceptible de revisión técnica en terreno, por lo tanto, se excluirá de la investigación por desviación significativa.

Para la matrícula **1002997**, se tiene que, para el periodo de octubre se evidenció que el criterio establecido para facturar corresponde al **Criterio 11 Consumos comparados**. Por lo cual no fue necesario realizar revisión en el predio, y los consumos fueron facturados por lectura tomada (CLT), de acuerdo con lo registrado en la diferencia de lecturas del medidor N° 21340220.

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector	Acción Crítica	Acción Verif.
227	08/11/2025	10/11/2025	878		922		878	112	37	CLT	821	2	A

Comentario

Tipo **Decisión Actual**

De acuerdo con la metodología establecida en el artículo 1 de la Resolución 105 007 de 2024, para evaluar la tendencia del consumo de energía de los últimos 6 periodos de facturación de un grupo de usuarios se consolido la información diferenciada por ciclo, clase de servicio (residencial) y estrato. Con base en esta información se identificó el segundo cuartil (mediana) (Q2) de los datos, y se calculó la desviación estándar (σ) para determinar una variabilidad de los datos analizados.

Una vez obtenidos estos datos se calculó un límite superior de desviación con la sumatoria del consumo medio, más la desviación ($\text{Límite superior} = Q2 + \sigma$) si el consumo actual del usuario es menor al límite superior se exceptúa de visita.

Esta situación será informada al usuario a través de un anexo en la factura conforme a la cláusula vigesimocuarta "ENTREGA DE LA FACTURA" del Contrato de Condiciones Uniformes y mediante el cual se explicará su condición y su clasificación en la analítica de datos.

energía®
DE PEREIRA

Pereira, Risaralda

Señor(a),
Matrícula: 1002997 Ciclo: 16 Ruta: 1010118250

Con el fin de dar cumplimiento a la Resolución CREG 105 007 de 2024, te explicaremos el comportamiento de tu consumo registrado para el presente periodo.

Hemos evidenciado que tu consumo registró una leve variación al compararlo con periodos anteriores, pero ¡no te preocupes!, también realizamos un análisis de toda tu información como nuestro usuario (a), por ejemplo, tus hábitos de consumo, visitas técnicas ejecutadas en tu hogar, modalidad del servicio, estrato socioeconómico o normalizaciones realizadas. Así, logramos concluir que la variación registrada en tu consumo se encuentra debidamente justificada, y no será necesario realizar una visita técnica en tu predio.

A continuación, te entregamos un resumen que te explicará todo el análisis realizado:

- *DÍAS FACTURADOS: **30 días**
- *CONSUMO PROMEDIO ÚLTIMOS 12 PERIODOS: **37 kWh**
- *CONSUMO FACTURADO NOVIEMBRE 2025: **112 kWh**

Recuerda que puedes optimizar tus consumos, haciendo un uso eficiente de tus electrodomésticos, aparatos electrónicos y de la iluminación de tu hogar. Para conocer tips de ahorro puedes ingresar a <https://www.eep.com.co/es/ahorro-de-energia-PG156>

Si tienes alguna consulta adicional, puedes comunicarte con la Empresa de Energía de Pereira al 606 315 15 15 o a la línea 115 opción 2 o en nuestra sala de atención al cliente, ubicada en el Edificio Torre Central, carrera 10 #17 -35 – piso 2.

Empresa de Energía de Pereira

El usuario podrá informar a la empresa de servicios públicos la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin la empresa dispondrá en su página web de un formato donde el usuario pueda registrar esta novedad, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados meses del año. En estos casos la empresa no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el usuario lo solicite o que la empresa lo encuentre necesario.

Parágrafo 2. Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas Energía de Pereira deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación. **La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la Empresa estará obligada a realizarla.**

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.

Parágrafo 4. Facturación en caso de desviaciones significativas. Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en el parágrafo 1, la Empresa facturará el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio conforme a la definición del artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

La anterior resolución se aplicó 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 septiembre de 2024."

De esta manera, se evidencia que, para el mes de NOVIEMBRE de 2025 se logró determinar que, para la matrícula **1002997 se evidenció una desviación significativa**, pero con base al criterio explicado anteriormente, no era necesario realizar una visita en terreno para justificar las causas del incremento del consumo, ya que por parte de la Empresa de Energía se realizó el análisis correspondiente de acuerdo con lo establecido en el Cláusula Vigésima Segunda - Desviaciones significativas del Contrato de Condiciones Uniformes.

Conforme a lo anterior, se verificó que el medidor se encuentra conforme, registrando el consumo con normalidad y una correcta toma de lectura por lo que se concluye que el consumo es el causado al interior del predio.

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.

La 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.

- a) 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 1.520 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.

Reafirmamos que los consumos fueron facturados por CLT (consumo lectura tomada), es decir, por la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor No. 21340220 propio del predio con matrícula 1002997, en consecuencia, el consumo del predio no se encuentra sobre facturado.

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 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.

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

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.

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.



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 **CARLOS POSADA** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese a **CARLOS POSADA**, personalmente mediante citación, para tal fin la decisión empresarial 9678938 a VIA LA.VIRGINIA- CAIMALITO PLAN CESAR TORO LA VIRG TALLER - CESAR TORO haciéndole entrega de una copia de esta 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: JCABALLO.