

Pereira, 11 de marzo de 2026

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°9811071  
MATRÍCULA 482091**

**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 19 de febrero de 2026 LUIS FERNANDO ZAMBRANO, presentó reclamo frente al consumo facturado del Servicio Publico Domiciliario de Energía Eléctrica prestado en el predio ubicado en CLL 72C 25B 28 - RAFAEL URIBE I, identificado con matrícula 482091.

**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:	9811071	Radicado:	
F. Solicitud:	19-02-2026 11:42:00	Funcionario:	EEP\LVALENCIAJ
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	1096644517	Solicitante:	ZAMBRANO LUIS FERNANDO
Teléfono:	3235190219	Dir. Notificación:	CLL 72C 25B 28 - RAFAEL URIBE I
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 es un consumo muy elevado por que no han conectado nada adicional ni han tenido visita en el predio, se explica al usuario que la variación presentada constituye una desviación significativa y requiere una 2da visita, por consiguiente informa al usuario que la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones. Se envían a reclamación \$75.063 equivalentes a 88 kwh y \$15.351 equivalentes al subsidio , se informa al usuario que deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamo so pena de suspensión de servicio, adicionalmente en caso que la respuesta no sea procedente, se realizará el cobro de los valores e reclamación para la siguiente factura. Aut not fisica		
		Fecha Vencimiento:	11/03/2026
		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.

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 tuvieren 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:

**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.

Seguidamente la **Cláusula Vigésima Primera - Liquidación del consumo y facturación:** indica que "LA EMPRESA, una vez liquidado el consumo de los USUARIOS regulados en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- y que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente a su ciclo de facturación esto en virtud de lo establecido en el artículo 35 de la Resolución CREG 108 de 1997 o demás normas que lo modifiquen o adicionen. En el caso de un USUARIO NO REGULADO se aplicará la tarifa pactada en el contrato u oferta mercantil suscrita.

Para estos efectos de facturación oportuna, el lapso comprendido entre la fecha de la lectura del medidor del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

**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.**"

**Facturación en caso de desviación significativa:** mientras se establece la causa de la desviación significativa, LA EMPRESA determinará el consumo de conformidad con lo establecido en el numeral quinto de la Cláusula Vigésima del presente Contrato y al aclarar la causa de estas, las diferencias frente a los consumos que se determinaron se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO en la siguiente facturación.

**Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable:**

(...)

**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

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 aumento en el consumo, se procederá en primer lugar a realizar análisis en nuestro Sistema de Administración Comercial de la lectura tomada al equipo de medida 6677014924 y el consumo facturado al usuario identificado con matrícula 482091.

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
230	12/02/2026	13/02/2026	18330		18397	10	18330	232	144	CLT
229	15/01/2026	16/01/2026	18180				18098	141	141	CPI
228	15/12/2025	16/12/2025	17957				17957	159	133	CLT

Lectura tomada

Consumo de febrero 2026 + liberación de consumo

Facturación Consumo Promedio Individual

De la anterior imagen del Análisis detallado de consumos del usuario se evidencia que:

**Diferencia de lecturas:**

**Febrero 2026: 18330 – 18180=150kWh**

**Enero 2026 lectura tomada: 18180 –17957 = 223 kWh**  
DESVIACIÓN

**Diferencia de lecturas**

**Febrero 2026: diferencia lectura 150 más los 82kWh del mes anterior = 232kWh**

Se factura 141kWh por CPI, quedando pendientes 82kWh

**Enero 2026: 223kWh**  
DESVIACIÓN



En el periodo comprendido entre el 16/12/2025 al 15/01/2026 que corresponde enero 2026 se facturó al usuario por Consumo Promedio Individual, ya que se registró un considerable incremento en el consumo y se procede a ejecutar visita previa para descartar una desviación significativa en el consumo, y en aplicación de lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes anexo 02 según lo definido mediante Resolución CREG No. 105 007 del 30 de enero de 2024 por medio de la cual se

busca que los prestadores de servicios tengan un parámetro que les permita investigar las desviaciones significativas en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y en aras de proteger a los usuarios estableciendo un mecanismo que permita conocer como la empresa que presta el servicio, va a hacer un seguimiento de sus consumos y así garantizar el debido proceso dentro de la investigación a que haya lugar por desviaciones significativas.

Con base en lo anterior, y en acatamiento a las normas establecidas, esta compañía procedió a revisar los consumos mensuales con el fin de verificar si se presentó una desviación significativa, encontrando que para el mes de diciembre de 2025, se reporta lectura de **17957**, posteriormente se realiza toma de lectura en el mes de enero de 2026, en dicha toma de lectura se observa que el medidor registra **18180**, siendo la diferencia de lecturas de 223kWh, pero se procede a realizar la facturación por consumo promedio individual de 141kWh, quedando pendientes por facturar 82kWh, mientras se investiga la causa del incremento en el consumo.

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.

Teniendo en cuenta la novedad de desviación significativa del consumo registrado para el mes de enero 2026, se remitió la siguiente comunicación al predio, donde se explica la metodología de facturación que se realizó en el predio:

#### ¡ATENCIÓN SEÑOR (A) USUARIO (A)!

Matrícula: **482091**  
Dirección: **CLL 72C 25B 28**  
Ciclo/Ruta: **9/1010064475**  
Asunto: Investigación Aumento de consumo  
Respetado(a) usuario(a)

La EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA SA E.S.P, se permite informar que, una vez revisada la lectura del consumo de energía eléctrica para el presente periodo, se determinó un aumento significativo del mismo en comparación con los meses anteriores, ya que según la lectura, el consumo para el presente mes es de **223 kWh**.

De acuerdo con lo anterior y hasta tanto se determine la causa de dicho aumento, el presente periodo será facturado por el **consumo promedio individual** del predio, el cual asciende a **141 kWh** quedando pendiente por facturar **82 kWh**.

En los próximos días revisores de la empresa se acercarán al predio con el fin de realizar investigación de campo que permita determinar la causa del referido aumento.

De igual manera, si existen circunstancias tales como predio recién ocupado, aumento de producción, adquisición de nuevos electrodomésticos, daños o anomalías de tipo eléctrico, entre otras, lo invitamos a que dicha información sea suministrada a los revisores o en nuestro centro de atención al cliente.

Si por el contrario considera que los hábitos de consumo han sido similares a los meses anteriores, la recomendación es realizar revisión interna de las instalaciones eléctricas y descartar una fuga de energía.

Cualquier información adicional será suministrada en nuestro centro de atención o través de la línea gratuita de atención al cliente 115 opción 2.

Atentamente,

**CARLOS ALBERTO DEVIA**  
**SUBGERENTE OPERACIÓN COMERCIAL**

Así las cosas, se procedió a desarrollar la **Cláusula Vigésima Segunda del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes anexo 02** y en desarrollo del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, de la siguiente manera.

Se procedió a realizar la investigación de campo; facturando mediante Consumo Promedio Individual mientras se establece la causa del incremento del consumo tal como lo señala el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y Cláusula Vigésima Segunda del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes 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.

Mes	Consumo kWh
16/12/2025	159
15/11/2025	154
16/10/2025	131
15/09/2025	138
16/08/2025	140
16/07/2025	122
16/06/2025	111
16/05/2025	120
15/04/2025	103
17/03/2025	107
13/02/2025	100
16/01/2025	101

1. 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 es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.

mes	consumo kWh	Días facturados	Normalizar (numeral 2)
16/12/2025	159	31	154
15/11/2025	154	30	154
16/10/2025	131	31	127
15/09/2025	138	30	138
16/08/2025	140	31	135
16/07/2025	122	31	118
16/06/2025	111	30	111
16/05/2025	120	31	116
15/04/2025	103	30	103
17/03/2025	107	31	104
13/02/2025	100	28	107
16/01/2025	101	31	98

1. 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)**

**122,1 kWh**

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
17,30	173,96	70,17

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 ENERO: 216kWh / LIMITE SUPERIOR: 173,96 X100= 124,06**

**Se cumple con el criterio de desviación, por lo cual, la empresa inicia la respectiva investigación.**

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.

De acuerdo con la metodología anterior, una vez clasificada la matrícula y justificada la desviación, se determina entonces que la misma es susceptible de revisión técnica en terreno para la investigación por desviación significativa.

Es por esto por lo que, el día 06 de febrero de 2026 se realizó visita previa, la cual se consignó en acta N°0915698, en la que se dejan las siguientes anotaciones:

*"Se procede a realizar visita previa con el fin de investigar la causa del incremento del consumo presentada en el inmueble de la matrícula 482091 se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de 141WH lo que puede constatar en la factura y no por la diferencia de lecturas registradas en el medidor, estando pendiente por liberar para el próximo mes un total de 82KHW. Consumo real 223kw. Lectura verificada 18300 fase 3.01 amp neutro 2.98 amp, con todo apagado y desconectado fase 0000 neutro 0.00 amp predio no presenta fuga d en el momento de la visita, se visita por alto consumo fotos en carpeta 482091".*



Visita según acta N°0915698:

**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° 48209 se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de 291 kWh lo que no se constata 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 10300 kWh. Consumo real 1003 kWh.

*lectura verificada 10300 - 0,0*

*Rate 301 con todo apagado y desenchufado fare=00*

*neto 291 neto=0,0 predio no presenta fuga en el momento de la visita. se visita por alto consumo*

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 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 o usuario, según sea el caso.

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

*foto en contexto 48209*

Autorizo a la EMPRESA DE ENERGÍA 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 para 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, reglamentada parcialmente por el decreto 1377 de 2013).  SI  NO

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 "FRAUDACIÓN DE FLUIDOS" (artículo 296 del código penal, que establece que: El que mediante cualquier mecanismo clandestino alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes).

Suscriptor/Usuario		Empleado/Contratista responsable de la revisión		Testigo	
Nombre:	<i>Andrés Fernando Zamora</i>	Nombre:	<i>Hector Lozano</i>	Nombre:	
Firma:	<i>[Firma]</i>	Firma:	<i>[Firma]</i>	Firma:	
C.C. No.:		Código Téc.:	<i>300</i>	Código Aux.:	
ORIGINAL: EEP SA ESP		PRIMERA COPIA: USUARIO		SEGUNDA COPIA: CONTRATISTA	

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

Vo Bo Supervisor:

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 Artículo 26° relaciona el Control sobre el funcionamiento de los medidores así:

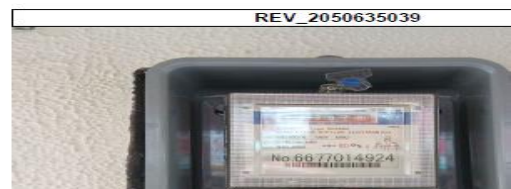
**Artículo 26°. Control sobre el funcionamiento de los medidores.**

- 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 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.

De acuerdo con el reclamo presentado por el usuario, se procedió a realizar visita de campo el día 25/02/2026, mediante acta N°C-2050635039-R donde quedaron registradas las siguientes observaciones:

*"Se realiza visita para revisión integral de matrícula 482091 por reclamo por consumo , predio ubicado en barrio Rafael Uribe 1 cll 72c 25b-28, se encuentra **medidor instalado # 6677014924 con lectura activa de 18397.9 kwh amarrado a trafo 0178 correspondiente a vivienda, sellos encontrados conformes, se encuentra voltaje de r. 126 corriente de r. 2.23, se realizan pruebas con equipo patrón emsitech 24023104 estando conformes, se procede a verificar tablero de circuitos donde al se le solicita a usuario que haga uso de electrodomésticos y al encender lavadora se evidencia que tiene picos de corriente de 15 amperios y se estabiliza en 10.38 amperios , se le recomienda a usuario realizar verificación interna con técnico electricista particular para descartar fugas o malas conexiones que incrementan el consumo, se sella equipo de medida y caja , censo dictado por usuario, usuario puede acceder a la cartilla de seguridad en la página web de la eep, se toma registro fotográfico".***



Acta N°C-2050635039-R



### ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN

No C-2050635039-R

PROVEEDOR	Sypelc S.A.S	GENERACIÓN	2026-02-25	Proceso No	2050635039	Campaña	pqr
		EJECUCIÓN	2026-02-25				
		INGRESO SIC	2026-02-25				

CIUDAD	Pereira	BARRIO	Rafael uribe 1	DIRECCIÓN	cll 72c 25b 28
--------	---------	--------	----------------	-----------	----------------

CLIENTE	TIPO O/S	DEPENDENCIA QUE SOLICITA	MATRÍCULA	TIPO DE SUScriptor / USUARIO
ana maria valencia	21-2024	usuario	482091	2

Circuito 0031	Transformador 0178	Nodo n.v	Actividad Comercial vivienda	Carga instalada:	Carga instalable:
---------------	--------------------	----------	------------------------------	------------------	-------------------

A los 25 del mes de Febrero del año 2026, siendo las 3:19 pm, se hacen presentes en el inmueble de ana maria valencia - , los representantes de la EEP S.A ESP, MARIN MENESES STEWARD con C.C. 1007217647 y en presencia del Señor(a) ana maria valencia , en calidad de Otros, con el fin de efectuar una revisión de los equipos de medida e instalaciones eléctricas del inmueble con matrícula No 482091. 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 ana maria valencia . Transcurridos los 15 minutos, se procede a hacer la revisión, la cual es terminada a la(s) 3:43 pm con los siguientes resultados:

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

Dirección Real cll 72c 25b 28	Solicitud No 2050635039	Mat. Vecina	Tiempo uso
Solicitante ana maria valencia -	Correo	Cédula - NIT 24658530	No Telefónico: 3212281856
No de visitas	Sector	Zona Urbano	
		No. Resultado	RESULTADO
		1	Revisión Normal

#### 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	Grafilada Si	Aplomado Si	Longitud 12
----------------------------	---------------------------	-----------------------------	---------------------	--------------	------------------------	-----------------	-----------------	----------------	----------------

#### DATOS DE TELEMEDIDA

ENCONTRADO				INSTALADO			
MODEM	PUERTO	IP	SERIE	MODEM	PUERTO	IP	SERIE

#### DATOS DE MEDIDOR (ES)

MEDIDOR	NUMERO	MARCA	TIPO	LECTURA	DIGITOS	KD	KH	T. REG	CLASE	I Nom (A)	V Nom (V)	No. Fases	AÑO FABR.	ELECT.	CUMPLE	Envío	SUMIN.
					5/0											Lab.	
Activa	6677014924	CHINT	A1	18397.9	5-1	3200	0	CICLO	1	5.100	120	1	2007	Si	Si	No	-
Reactiva	6677014924	CHINT	A1	0	5-1	3200	0	CICLO	1	5.100	120	1	2007	Si	Si	No	-
Activa																-	
Reactiva																-	

#### OBSERVACIONES

se realiza visita para revision integral de matrícula 482091 por reclamo por consumo , predio ubicado en barrio Rafael uribe 1 cll 72c 25b-28 , se encuentra medidor instalado # 6677014924 con lectura activa de 18397.9 kwh amarrado a trafo 0178 correspondiente a vivienda , sellos encontrados conformes, se encuentra voltaje de R. 126 corriente de R. 2.23 , se realizan pruebas con equipo patrón emsitech 24023104 estando conformes, se procede a verificar tablero de circuitos donde al se le solicita a usuario que haga uso de electrodomésticos y al encender lavadora se evidencia que tiene picos de corriente de 15 amperios y se estabiliza en 10.38 amperios , se le recomienda a usuario realizar verificación interna con tecnico electricista particular para descartar fugas o malas conexiones que incrementan el consumo , se sella equipo de medida y caja , censo dictado por usuario , usuario puede acceder a la cartilla de seguridad en la pagina web de la eep . se toma registro fotográfico.

Posteriormente en el periodo comprendido entre el 16/01/2026 al 12/02/2026 que corresponde al consumo del mes de febrero del año 2026, se tomó lectura el 12/02/2026, dicha lectura se registró como 18330, por cuanto la diferencia de lectura con el mes anterior es de 150kWh, a los que se sumó los saldos congelados por la investigación del incremento en el consumo, los cuales corresponden a 82kWh dando un total de **232kWh**.

- **Febrero de 2026:** 18330 (LECTURA FEBRERO 2026) – 18180 (LECTURA ENERO 2026) = **150kWh más los 82kWh** (que habían sido objeto de investigación) para un total **facturado 232kWh**.

**FEBRERO DE 2026**  
18330

**ENERO DE 2026**  
18180

**DICIEMBRE DE 2025**  
17957





Se entiende entonces que la apreciación errónea del usuario radica al considerar que los **232kWh facturados en el mes de febrero de 2026 son el consumo de dicho período, sin tener en cuenta que son el consumo del período y el consumo liberado que había sido objeto de investigación en el período anterior.**

#### Análisis de Consumos Detallados

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
230	12/02/2026	13/02/2026	18330		18397	10	18330	232	144	CLT

Como se mencionó inicialmente si bien la diferencia de lecturas fue de 223kWh, se procedió a realizar la facturación enero 2026 por consumo promedio individual (CPI) de 141kWh, **quedando pendientes por facturar 82kWh,** mientras se investigaba la causa del incremento en el consumo.

**Según con la fórmula de la metodología establecida en el artículo 1 de la Resolución 105 007 de 2024, el consumo para el mes de febrero 2026 representa una desviación significativa, no obstante, después de realizar un análisis y visita previa se reporta predio no presenta fuga de energía. Sellos, voltajes y pruebas conformes; el incremento del consumo no se deriva del funcionamiento del medidor.**

**Se recomienda realizar verificación interna con técnico electricista particular para descartar fugas o malas conexiones que incrementan el consumo.**

De acuerdo con la normatividad anteriormente expuesta la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP evidencia conforme revisión previa en relación investigación por desviación significativa se verificó una correcta toma de lectura por lo que se concluye que el consumo es el causado dentro del predio. **Consumo facturado de manera correcta por diferencia de lectura.**

Al respecto, se realizó verificación en terreno visita previa, es importante mencionar que la facturación es realizada por diferencia de lectura. Es necesario aclarar que teniendo en cuenta lo evidenciado en sistema de administración comercial **se resalta que medidor encontrado coincide con el registrado y el consumo generado es facturado por estricta diferencia de lectura y ha sido generado al interior del predio.**

Es importante mencionar que la facturación es realizada por diferencia de lectura (CLT) consumo lectura tomada.

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

Se sugiere con técnico particular hacer revisar sus instalaciones internas, lo anterior debido a que el equipo de medida N°6677014924 se encuentra registrando el consumo con normalidad.

Se resalta una correcta toma de lectura, medidor coincide con el registrado en el sistema de administración comercial e instalado en el predio medidor N°6677014924.

Así mismo, 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.

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:



- 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.

Por otro lado, tenga en cuenta que:

### Apaga la corriente enciende el ahorro

**No dejes tu computador**  
en modo 'suspend', porque seguirá consumiendo energía de forma continua.

**Usa tu lavadora solo**  
con la carga completa y lava con agua fría.

**Cambia el aire acondicionado**  
elige usar ventiladores que gastan menos energía.



**Usa bombillos ahorradores**  
consumen 75% menos energía que los bombillos tradicionales.

**Aprovecha la luz del día**  
utiliza cortinas claras, esto permite mayor iluminación natural.

**Abre tu nevera solamente**  
cuando sea necesario. Verifica que sus empaques estén en buen estado y cierre herméticamente.



Escanéame y aprende más sobre cómo ahorrar energía





Lo anterior permite inferir razonablemente que la empresa obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del Usuario al facturar el consumo registrado por el equipo de medida, 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 en el artículo 149, así las cosas, por cuanto cumplió con lo estipulado de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Así mismo, se informa que, al momento de haber presentado esta reclamación, se congelaron **\$59,712** 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.



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 **LUIS FERNANDO ZAMBRANO**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

**SEGUNDO:** **Notifíquese** personalmente la decisión empresarial 9811071 a **LUIS FERNANDO ZAMBRANO**, a CLL 72C 25B 28 - RAFAEL URIBE I, haciéndole entrega de una copia de esta de conformidad con lo establecido en el artículo 67 y siguientes 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 puesta en conocimiento de esta decisión de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la ley 142 de 1994.

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

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ**  
**LÍDER ATC (E)**

Preparó: ysánchezzm