

DECISIÓN EMPRESARIAL N.º 8811372
5 DE NOVIEMBRE DE 2024
MATRÍCULA 2043412

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO EN
CONTRA DE LA DECISIÓN EMPRESARIAL N.º 8778152 DEL 10 DE OCTUBRE DE 2024**

La Líder del proceso de Atención al Cliente de la **EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.**, en uso de sus facultades legales, conforme a lo establecido en el capítulo VII de la Ley 142 de 1994, y el capítulo VIII de las peticiones, quejas, reclamos y recursos del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes adoptado por la Empresa, y de acuerdo con los siguientes:

ANTECEDENTES

1. En fecha 20 de septiembre 2024, el señor **DIEGO MUÑOZ** identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10128396, presentó reclamo por consumos bajo el proceso N.º 8778152.
2. La Empresa mediante Decisión Empresarial N.º 8778152 con fecha del 10 de octubre de 2024 da respuesta escrita no accediendo al reclamo presentado por el usuario dentro de los términos establecidos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 241 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 que dice: «las empresas prestadoras de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones, quejas y recursos que les presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación».
3. Posteriormente, a fin de garantizar el debido proceso y dar a conocer la respuesta oportunamente al usuario, se envió notificación personal a la dirección aportada por el señor **DIEGO MUÑOZ** para notificarle personalmente la Decisión Empresarial referida en el numeral anterior; e igualmente comunicarle la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación.
4. Contra la decisión empresarial N.º 8778152, el señor **DIEGO MUÑOZ** presentó recurso de reposición y en subsidio el de apelación, mediante escrito siendo radicado el día 17 de octubre de 2024, bajo el proceso N.º 8811372.

PROCEDENCIA DEL RECURSO

Corresponde inicialmente, verificar si el recurrente presentó en debida forma los recursos de reposición y dentro del término legal para ello, según lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, así como lo pertinente previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Revisada dicha actuación, se concluye que el recurso fue presentado en debida forma y dentro del término legal, ya que el mismo fue interpuesto el día 17 de octubre 2024 con respecto a la Decisión Empresarial notificada electrónicamente en fecha 15 de octubre de 2024.

Quien interpone los recursos cuenta con legitimación para actuar, pues el señor **DIEGO MUÑOZ** fue quien presentó la reclamación inicial en calidad de usuario del servicio.

Adicionalmente el artículo 154 de la ley 142 de 1994, establece la procedencia de los recursos sólo contra ciertos actos y facturas que hayan sido expedidas en los últimos cinco meses anteriores a la fecha de la reclamación. Por lo que se confirmó, que el acto contra el cual se radican los recursos se encuentra enmarcado dentro de los indicados por el artículo 154, al ser un acto de facturación, y que efectivamente la factura objeto de reclamación se encuentra enmarcado dentro de la vigencia.

Verificados los requisitos de procedibilidad que establece el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 154 de la ley 142 de 1994, se entrará a analizar y decidir en el caso concreto.

ARGUMENTOS DEL RECURSO DE REPOSICIÓN

El señor **DIEGO MUÑOZ** en su condición de usuario del servicio donde se presta el servicio de energía eléctrica mediante matrícula 2043412, dentro del término legal y mediante escrito radicado bajo proceso nro. 8811372 interpuso ante la Empresa recurso de reposición en contra la decisión de la empresa que resolvió el reclamo inicial por el consumo facturado en el periodo de septiembre de 2024 donde pretende:

RECURSO:

RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA DECISIÓN N° _____

RECURSO REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN CONTRA DECISIÓN N° 8778152

NOMBRE Diego Muñoz Torres **MATRÍCULA** (794867) 2043412

Hechos NO entiendo porque llega la energía tan alta, siendo que yo no tengo ninguna clase de electro-domésticos.

ANÁLISIS JURÍDICO

En primer lugar, en cuanto a la procedencia de los recursos se encuentra que los mismos son un acto regido por la ley, mediante el cual suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Lo anterior de conformidad con lo establecido expresamente por el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Seguidamente en el artículo 156 de la ley en cita, se indica que los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

Es así como en el contrato para la prestación del servicio público de energía eléctrica con condiciones uniformes se encuentra que antes de proceder a resolver un recurso, debe mediar una decisión empresarial emitida en contra de una reclamación, queja o solicitud que verse sobre actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, en dicha reclamación queja o reclamo el suscriptor o usuario debe indicar exponer sus peticiones y sobre ellas es que la empresa procede a resolver al suscriptor o usuario, en la que al no acceder a las pretensiones del usuario se concedan los recursos a los que hay lugar.

Por lo anterior es menester indicar que a lo largo de la presente decisión empresarial esta empresa en veda del debido proceso a que tiene derecho el usuario sólo se pronunciará por aquellos hechos que fueron objeto de la reclamación inicial y que fueron en ella debatidos, los nuevos hechos deberán surtir su correspondiente vía administrativa en protección a los derechos de defensa y contradicción a que tiene el suscriptor o usuario, por lo que esta empresa **ÚNICAMENTE procederá a pronunciarse por el consumo facturado en el periodo de agosto y septiembre de 2024.**

Para realizar el correspondiente análisis y brindar una completa información al usuario de las normas aplicables al caso en concreto, es menester indicar como se encuentra regulada la determinación del consumo que le es facturado al usuario regulado mensualmente, 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.

La Resolución CREG 108 del año 1997 en su artículo 31 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.

Así mismo, el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes adoptado por la Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P, en concordancia con las normas de aplicación nacional, establece en su cláusula décima lo siguiente: «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 a lo establecido en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios»

Teniendo en cuenta el marco normativo enunciado 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.

Adicionalmente el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 contempló que ante la existencia de cambios intempestivos en la medición del consumo, las empresas prestadoras del servicio se encuentran en la obligación legal de investigar estos hechos, a fin de determinar la causa de las desviaciones significativas, para lo cual debe valerse de los elementos técnicos para tal efecto. A la letra reza la mencionada norma:

ARTÍCULO 149. 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 base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores 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 o usuario, según sea el caso.*

En ese orden de ideas, la disposición establece que mientras se establece la causa, la empresa puede efectuar el cobro a través de tres medios, indistintamente: i) con base en las facturas de períodos anteriores, ii) o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o iii) mediante aforo individual; sin embargo, el medio que se utilice deberá atender los que el contrato de condiciones disponga al respecto.

De igual forma en el numeral quinto de la Cláusula Vigésima del Contrato de Condiciones Uniformes, se establece la determinación del Consumo facturable, de la siguiente manera:

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:

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.

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.

En consecuencia, **la resolución CREG 108 de 1997** es la que regula los consumos anteriores a tener en cuenta al disponer en el **parágrafo 1º del artículo 37** los periodos que se deben de tener en cuenta para obtener el promedio, pero le confiere plena libertad a las empresas prestadoras de servicios públicos para que fijen en sus contratos de Condiciones Uniformes, los porcentajes que se tendrán en cuenta para establecer o determinar la existencia o no de una desviación significativa.

De acuerdo con 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 considerado el tema de la siguiente manera:

Cláusula Vigésima Segunda - Desviaciones significativas: al preparar las facturas, es obligación de LA EMPRESA investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, según sea el caso, de acuerdo con los rangos establecidos en el ANEXO 02 Rangos de desviaciones significativas establecidos por la Empresa de Energía de Pereira y sus respectivas condiciones, que hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes.

En este punto es importante resaltar las modificaciones que se realizaron al anexo N°02 del CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON

CONDICIONES UNIFORMES DE EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A E.S.P.; donde La Comisión de Regulación de Energía y Gas mediante RESOLUCIÓN 105 007 DE 2024 publicada el 30 de enero de 2024, por el cual se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997.

La anterior resolución será aplicada con base en lo establecido en la RESOLUCIÓN No. 105 008 DE 2024, por la cual se modifica el artículo 3 de la Resolución CREG 105 007 de 2024.

“Artículo 1. Modifíquese el artículo 3 en lo que respecta al plazo establecido para el inicio de aplicación de las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 105 007 de 2024, el cual se amplía hasta el 24 de julio de 2024.”

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.*

Ahora bien, la Empresa, una vez liquidado el consumo de cada usuario regulado en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente a su ciclo de facturación. Hechas las anteriores precisiones, se le informa al usuario que la Empresa, conforme lo ordenado por la comisión mencionada con antelación, no tiene libertad para establecer la tarifa y la misma se aplica a todos los usuarios del servicio de energía equitativamente, es decir, que para todo estrato socioeconómico se fija el mismo valor del kilovatio.

CONSIDERACIONES

Con el fin de dar trámite al presente recurso, esta compañía a realizar procedió análisis el caso en concreto en el Sistema De Administración Comercial, en el cual se pudo verificar las lecturas tomadas al medidor, y el estado de este frente al consumo facturado al usuario durante el periodo de agosto y septiembre de 2024.

En este orden de ideas, y de acuerdo con la información consignada en el Sistema De Administración Comercial, esta compañía informa al usuario acerca de la facturación por CPI (consumo promedio individual) que presentó el predio identificado con matrícula 2043412 en el periodo de agosto de 2024, en el entendido que en este periodo se dejó en investigación un porcentaje del consumo registrado donde posterior a esto, se procedió con la correspondiente liberación, lo que ocasionó el incremento del consumo evidenciado en el periodo de septiembre de 2024.

En consecuencia, de esto, esta empresa procederá a explicar al usuario acerca de la facturación por CPI y el cumplimiento del artículo 149 de la ley 142 de 1994 que se le brindo a la matrícula en mención, al evidenciar que en el periodo de agosto de 2024 se presentó una desviación significativa del consumo.

Acto seguido, se muestra el histórico de consumos de la matrícula No. 2043412, del consumo del periodo de septiembre de 2024 y los anteriores.

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector
123	10/09/2024	12/09/2024	9162				9162	293	73	CLT	576
122	11/08/2024	16/08/2024	8953				8869	71	71	CPI	368
121	11/07/2024	12/07/2024	8798				8798	77	69	CLT	576
120	11/06/2024	12/06/2024	8721				8721	82	66	CLT	368
119	11/05/2024	14/05/2024	8639				8639	72	66	CLT	576

PERIODO	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO REAL	CONSUMO FACTURADO
AGOSTO 2024	8953 - 8798	155 KWh	71 (CONSUMO PENDIENTE 84)



LECTURA JULIO 8798

LECTURA AGOSTO 8953

LECTURA SEPTIEMBRE 9162

Del correspondiente análisis al consumo, se puede evidenciar que para el periodo de agosto de 2024 se registró una lectura de **8953**, el cual al realizar la diferencia con el mes inmediatamente anterior **8798**, generaba un consumo de **155 kwh**, el cual de acuerdo a la metodología establecida por la CREG mediante RESOLUCIÓN 105 007 DE 2024 genera una desviación significativa del consumo por límite superior, motivo por el cual esta empresa procedió a facturar un consumo de **71 kwh**, que es el equivalente al consumo promedio individual del predio de los últimos seis meses, dejando así en investigación **84 kwh** hasta tanto se realizara la correspondiente indagación y se establecieran las causas posibles del incremento del consumo, dando aplicación así al artículo 149 de la ley 142 de 1994.

Establecido lo anterior, se procede a realizar verificación de desviación significativa del consumo con los parámetros traídos en la RESOLUCIÓN 105 007 DE 2024, la cual indica:

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:

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
2/07/2024	77
1/06/2024	82
2/05/2024	72
1/04/2024	75
1/03/2024	63
1/02/2024	59
2/01/2024	62
1/12/2023	67
1/11/2023	68
1/10/2023	66
1/09/2023	75
1/08/2023	90

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)
2/07/2024	77	30	77
1/06/2024	82	31	79
2/05/2024	72	31	70
1/04/2024	75	30	75
1/03/2024	63	31	61
1/02/2024	59	29	61
2/01/2024	62	31	60
1/12/2023	67	31	65
1/11/2023	68	30	68
1/10/2023	66	30	66
1/09/2023	75	31	73
1/08/2023	90	31	87

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)
70,1 kWh

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.

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
8,01	94,14	46,11

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 AGOSTO: 155 kWh / LIMITE SUPERIOR: 94,14 * 100= 164,64

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.

En este sentido, cabe indicar que la facturación del periodo de agosto de 2024 se realizó en fecha 16/08/2024 bajo factura N° 59757059 en donde se facturó únicamente el consumo promedio individual del predio, tal y como lo puede visualizar el usuario en su factura, con la cual además se anexó una carta en donde se puso en conocimiento lo ocurrido en la facturación, por lo que se prueba que en el momento en que esta empresa detectó el incremento considerable del consumo procedió a facturar el periodo por el consumo promedio individual.

Es por esto por lo que, se remitió la siguiente comunicación al predio, donde se explica la metodología de facturación que se realizó, teniendo en cuenta la novedad de desviación significativa del consumo registrado en el predio.

¡ATENCIÓN SEÑOR (A) USUARIO (A)!

Matrícula: **2043412**
Dirección: **CLL 15 6 70 APTO 102 TRR 2 PORTAL DE LA MACARENA - ZONA INDUSTRIAL LA POPA**
Ciclo/Ruta: **63/ 1020040562**
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 **155kWh**.

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 **71Wh** quedando pendiente por facturar **84kWh**.

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

Por otra parte, dando aplicación al artículo 149 de la ley 142, se llevó a cabo revisión previa en fecha 18 de agosto de 2024, la cual se consignó en acta N°0721040, 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 2043412 se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de 71KWH 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 84KWH. Consumo real 155kw lectura verificada 21752 KW F 2.7 amp N 2.78 amp se notifica procedimiento en portería, en el apto no hay quien atienda en el momento se toman datos en el medidor, predio no presenta fuga de energía, en el apto viven más personas, se deja con servicio ok"

OBSERVACIONES: Se procede a realizar visita previa con el fin de investigar la causa del incremento del consumo presentada en el inmueble de la matrícula N° 2043412 se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de 71 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 84 KWh. Consumo real 155 KWh

Lectura verificada: 21752, 6 Kwh

F= 27A foto 53
N= 2,78 A foto 54

Se notifica procedimiento en portería. En el apto no hay quien atiende en el momento. Se toman datos en el medidor. Predio no presenta fuga de energía. Se deja con servicio ok en el apto viven más personas.

Artículo 148. 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. Identificar la causa de la factura, se hará con la base en la de períodos anteriores o en la de suscripciones o de usuarios en circunstancias semejantes o mediante otros métodos, y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se ajustarán o cargarán al consumidor y usuario, según sea el caso.

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

Fotos 51-52-53-54-55-56

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 difusión de los mismos, tendiente a la prestación efectiva del servicio público de energía eléctrica y sus actividades complementarias que respaldan 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 1561 de 2012, reglamentada por el decreto 1377 de 2013). (S)

Las abajo firmantes reconocen haber leído y aceptado el contenido de esta carta y mediante su firma la dan por leída. El uso indebido del servicio, la adulteración o manipulación sin autorización del equipo de medida se constituye en el delito de "DEPRIVACIÓN 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, sin perjuicio ajeno, incurra 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:	Adriano Solo.	Nombre:	Angélica FLAB	Nombre:	
Firma:		Firma:	[Firma]	Firma:	
C.C. No.		Código Téc:	188	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

Verbo-Supervisor:

Vigilado SuperServicios

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir razonablemente que:

- Equipo de medida funciona a conformidad.
- Se demuestra que esta empresa dio cumplimiento al artículo 149 de la ley 142 de 1994 al verificar el buen funcionamiento del equipo de medida, y posterior a ello al descubrir la causa del aumento de consumo.

En consecuencia, nos permitimos indicar que, al ser encontrada la causa del incremento del consumo AL INTERIOR DEL PREDIO, se puede deducir que **ésta es de responsabilidad del usuario ya que el estado de las instalaciones internas y elementos, de conformidad con el artículo 135 de la ley 142 de 1994 son de su propiedad**, esto debe tenerse en concordancia con lo establecido en el artículo 14.16 de la ley 142 de 1994:

RED INTERNA. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

Debe tenerse como en el citado artículo se tienen dos conceptos diferentes, así: (i) por un lado, el de red matriz o red primaria, cuyo diseño, construcción y mantenimiento está a cargo de prestadores de

servicios públicos domiciliarios, con cargo a tarifas, (ii) por otro lado, la de red interna, cuyo diseño y construcción está a cargo de los urbanizadores, y cuyo mantenimiento se encuentra a cargo de los propietarios de los respectivos inmuebles.

Por consiguiente, la responsabilidad por el mantenimiento y de una red primaria o matriz, deberá ser asumido por el prestador, pero **si es una red interna, entendiéndose como tal la que suministra el servicio a los inmuebles a partir del registro de corte general hacia adentro, deberá ser mantenida por los respectivos propietarios.**

Continuando con el análisis de los consumos facturados en la matrícula 2043412, se encuentra que de acuerdo con lo enunciado con anterioridad se procederá a realizar el correspondiente análisis del periodo de septiembre de 2024.



LECTURA SEPTIEMBRE 9162

Por lo expuesto, cabe señalar de manera reiterativa, que como se mencionó anteriormente, en la factura del periodo de septiembre de 2024, el usuario evidenció un incremento en la cantidad de kilovatios facturados tras la liberación del consumo dejado en investigación de los periodos de agosto de 2024, toda vez que según la visita realizada el equipo de medida se encuentra en buen estado, por ende, se logró verificar que la empresa estaba en la facultad de facturar el consumo registrado por el medidor.

Es entonces que esta empresa dio cabal cumplimiento al artículo 149 de la ley 142 de 1994 y realizó la investigación correspondiente con el fin de determinar la causa del incremento del consumo, realizando revisión al equipo de medida, descartando error en la toma de lectura y descartando en el momento de las visitas conexiones anómalas por lo que esta compañía encuentra que el consumo fue facturado correctamente de conformidad con las lecturas arrojadas por el equipo de medida, adicionalmente, se reitera que las instalaciones INTERNAS son de propiedad del usuario y en el mismo recae la responsabilidad sobre de estas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

Por otra parte, se le sugiere al usuario tener hábitos de consumo direccionados al ahorro, pues cabe resaltar que el consumo no sólo depende de las personas que habiten el predio y la carga instalada dentro de éste, sino que también depende de los hábitos de consumo y uso que se dé a dicha carga.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y estando facultado por la ley, **LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.,**

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la Decisión Empresarial N° 8778152 con fecha del 10 de octubre de 2024 por el reclamo presentado por el señor **Diego Muñoz** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial al señor **DIEGO MUÑOZ**, enviando citación a CALLE 15 6-70 PEREIRA, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Conceder el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y trasladar el expediente para que se desate allí lo pertinente.

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ

Líder Proceso ATC (E)

Preparó: VMONTOYAC.