

Pereira, 19 de septiembre de 2024

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°8752581  
MATRÍCULA N°136226**

**EL 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 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**

En fecha 30 de agosto de 2024, MARIA CORTES presentó reclamo por valores facturado respecto del cobro de revisión, en el predio identificado con matrícula 136226 ubicado en CRA 1 15 14 - AMERICA-15A 14 de servicio Provisionales, donde manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
<b>Número:</b>	<b>8752581</b>	<b>Radicado:</b>	
<b>F. Solicitud:</b>	30-08-2024 14:14:00	<b>Funcionario:</b>	EOPYHEREDIAL
<b>Tipo:</b>	02 - RECLAMOS	<b>Proceso:</b>	0203 - RECLAMOS POR VALORES FACTURADOS
<b>Cédula:</b>	43286961	<b>Solicitante:</b>	CORTES MARIA
<b>Teléfono:</b>	3117213044	<b>Dir. Notificación:</b>	CRA 1 15 14 - AMERICA-15A 14
<b>Nro. Factura:</b>		<b>Municipio:</b>	PEREIRA
<b>Medio:</b>	Verbal	<b>Servicio:</b>	Energía Eléctrica
<b>Objeto de Petición:</b>	usuaria la señora CORTES MARIA presenta reclamo en cuanto al cobro de la revisión, manifiesta que ella lepidio a la empresa que no suspendiera el servicio pero de igual manera lo hicieron y luego fueron nuevamente al predio y le están cobrando la revisión y no es justo por que no pidió la suspensión, solicita que la eep retire dicho cobro ya que no tiene como pagar porque perdió todo en la explosión de la avenida del rio. Se envían a reclamación \$188.000 correspondiente a la revisión, se informa al usuario que deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamo so pena de suspensión del servicio, adicionalmente en caso que la respuesta no sea procedente, se realizará el cobro de los valores en reclamación para la siguiente factura. notificar a la dirección		
		<b>Fecha Vencimiento:</b>	19/09/2024
		<b>Estado:</b>	Tramite
		<b>Clase Sol:</b>	
		<b>Depto:</b>	RISARALDA
		<b>F. Solución:</b>	

Vigilado  
supereservicios

**ANÁLISIS JURÍDICO**

Respecto del cobro por concepto de revisión al equipo de medida el CONCEPTO SSPD 88 DE 2005 expedido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios establece que (...) *Verificada la normatividad vigente sobre la materia consultada, se pueden señalar los siguientes criterios comunes a los diferentes servicios públicos domiciliarios:*

**1.-** *Conforme a lo establecido en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos, por iniciativa propia, deberán hacer en cualquier tiempo revisiones rutinarias al medidor y a las acometidas, para verificar su estado, su funcionamiento y realizar las normalizaciones del caso que aseguren una adecuada medición del consumo.*

*De allí que, si las revisiones que efectúan las empresas corresponden a la ejecución de planes de mantenimiento y/o control de pérdidas, el costo de la revisión se encuentra remunerado vía tarifa en el componente de CMO y por lo tanto no podría efectuarse un cobro adicional al usuario por dicho concepto.*

**2.-** *Si la revisión se efectúa a propósito de la investigación de desviaciones significativas, se debe tener en cuenta que según el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, es obligación de las empresas de servicios*

públicos investigar esas desviaciones al preparar las facturas, lo cual implica que las empresas están obligadas a visitar los domicilios de los usuarios con el fin de determinar la causa que los originó y por lo tanto el costo de esa revisión no puede ser trasladado a los usuarios.

**3.-** Si la revisión se produce como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida, la empresa podrá cobrar el costo de la revisión al usuario, siempre y cuando así lo establezca el contrato de condiciones uniformes del respectivo prestador. En este caso se debe tener en cuenta que la empresa tiene derecho a remunerarse por ese concepto, tratándose de un evento excepcional que da lugar a la labor de revisión, claro está, en las condiciones que establezca la regulación del sector y el contrato de condiciones uniformes.

**4.-** Si la revisión es solicitada voluntariamente por el suscriptor, usuario o propietario, la empresa podrá cobrarle ese servicio siempre que así lo disponga el contrato de condiciones uniformes. (Negrilla fuera de texto)

El mismo criterio es aplicable cuando se trate de la revisión para detectar fugas imperceptibles ya que la empresa puede recibir remuneración por esa revisión dado que se trata de un caso no rutinario de inspección de las instalaciones.

A su vez el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes adoptado por la empresa expresa en su Cláusula Décima cuarta- Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO: En virtud de la celebración de este contrato el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga para con LA EMPRESA a:

**2.** Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas cumpliendo los requisitos legales y los demás documentos donde consten obligaciones a su cargo, tales como: **a)** Estudios y derechos de conexión (i.e. revisión de planos) de acuerdo con las tarifas señaladas legalmente, según el uso autorizado y el estrato o tarifa que le correspondan, **revisión de obras y servicios varios.** **b) El medidor y su instalación, cambio de sellos, materiales y mano de obra de normalización, revisión de instalaciones** y/o transformadores, calibración y verificación del sistema de medida realizada por un laboratorio acreditado. **c)** Suspensión del servicio, reconexión del servicio, suspensión drástica del servicio, reconexión drástica del servicio y revisiones solicitadas por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, valores que serán adoptados por LA EMPRESA mediante Directiva de Gerencia que forma parte integral de este contrato, los cuales serán actualizados anualmente y publicados en un diario de amplia circulación (Art. 8º Resolución CREG 225 de 1.997). **d)** Los conceptos por consumos no facturados, después de ser adelantado por LA EMPRESA un proceso administrativo de recuperación de energía **e)** La totalidad de los valores que no sean objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos de facturación, según se trate, para poder adelantar cualquier trámite en ese sentido. **f)** Copias de facturas por extravío o pérdida, factura pago parcial o desprendible de pago generado a través de los Kioscos Virtuales. **g)** Envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio, área local o nacional.

**4.** Aceptar y realizar a su costo, las normalizaciones del sistema de medición definidas por la CREG y el Ministerio de Minas y Energía, de acuerdo con el procedimiento previamente realizado por LA EMPRESA, el cual se compone de la pre visita o revisión previa realizada al in[1]mueble a solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO o por disposición de LA EMPRESA, donde se realiza la revisión integral al equipo de medida, a la acometida y se detalla e informa al SUSCRIPTOR y/o USUARIO uno a uno los elementos que él mismo debe adecuar según lo establecido en la normatividad vigente (Código de Medida Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, Código Eléctrico Colombiano NTC 2050, Norma de Diseño y Construcción de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan), con el fin de brindar una segura prestación del servicio de energía eléctrica.

Frente al procedimiento, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dispondrá de un (1) periodo de facturación contado a partir de la fecha de la pre visita para realizar la normalización de su sistema de medición, particular [1]mente o con LA EMPRESA de acuerdo con la cotización de los materiales y la mano de obra

que se requerirá para sus adecuaciones, cuyo valor es aproximado y puede variar al momento de ejecución de la obra, para lo cual quedará a disposición del SUSCRIPTOR y/o USUARIO la autorización para la normalización de la medida al momento de la pre visita o dentro del periodo concedido, caso en el cual LA EMPRESA programará su ejecución; la obra será cargada en la factura y podrá ser financiada de conformidad con las Políticas Crediticias de LA EM[1]PRESA, según lo disponga el SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Si pasado el plazo definido no se ha realizado por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO la adecuación requerida, ni se acepta la realización por parte de LA EMPRESA, ésta procederá con la suspensión del servicio. Al realizarse la obra LA EMPRESA revisará su ejecución y cumplimiento técnico normativo

Adicionalmente, el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes establece la facturación por otros conceptos: **Cláusula vigesimosexta - Facturación otros conceptos:**

LA EMPRESA facturará a cada uno de sus SUSCRIPTORES y/o USUARIOS los valores de los servicios que preste o el costo de las actividades en que se incurra tales como: reconexión, suspensión drástica, reconexión drástica, copia de facturas por extravío, pérdida o pago parcial, desprendibles de pago generados a través de los kioscos virtuales, envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio (área local y nacional), suministro de equipos de medida, **revisiones**, parametrización de medidores estado sólido, revisión general con otro comercializador, conexión y/o verificación de provisional del obra o evento, disponibilidad de cuadrilla para atención de eventos, revisión por procesos administrativos de recuperación de energía, verificación de medidores en laboratorio de metrología, aprobación de planos eléctricos, revisión de obras ejecutadas por terceros, otros servicios tales como georreferenciación, certificaciones, placas de identificación de transformadores nuevos instalados por terceros, servicio y transporte de cuadrilla: de línea energizada, grúa, **mantenimiento y reparaciones**, actividades para usuarios de otros comercializadores, **obras de normalización (incluye materiales y mano de obra)**, los costos asociados a las revisiones de las peticiones, quejas y reclamos que requieran visita al predio y no sean procedentes, y las cuotas o pagos de productos o servicios no inherentes a la prestación del servicio, previamente autorizados por el propietario, suscriptor o usuario.

En consecuencia, se emite el listado de conexos del año 2024 determinados por la Directiva de Gerencia No 001 de 2024, por medio de la cual se adoptan las tarifas por servicios asociados, complementarios y/o conexos al servicio de Energía Eléctrica prestado por la Empresa para la vigencia del año 2024 para la ciudad de Pereira, publicados en el Periódico LA REPÚBLICA el día 12 de enero de 2024, página 10, aquí encontrarán los cobros de los pagos parciales, de las copias de las facturas, suspensiones, reconexiones, medidores, tarifas por revisiones, normalizaciones, materiales, mano de obra, aprobación de planos eléctricos, otros servicios como georreferenciación, servicio de línea viva, de grúa, costo de desprendibles de pago, entre otros. (...)

OTROS SERVICIOS	
ACTIVIDAD	VALOR
Copia de Factura	\$ 3.609
Factura Pago Parcial	\$ 3.609
Desprendible de pago	\$ 3.609
Envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio - Área Local.	\$ 9.025
Envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio - Área Nacional.	\$ 15.041

Nota: Valores antes de IVA.

<b>VENTA DE EQUIPOS DE MEDIDA (Valores antes de IVA)</b>	
<b>TIPO DE MEDIDOR</b>	<b>VALOR</b>
Medidor Monofásico Electrónico Clase 1	\$ 85.305
Medidor Trifilar Electrónico Clase 1	\$ 283.996
Medidor Trifásico Electrónico Clase 1 Act/Reac Medida Directa	\$ 374.056
Medidor Trifásico SSFV	\$ 1.011.865
Medidor Trifásico Electrónico Clase 1 Act/Reac Medida S/Directa Clase 1	\$ 1.417.864
Medidor Trifásico Electrónico Clase 1 Act/Reac Clase 0,5s	\$ 1.864.140

**TARIFAS POR REVISIÓN:** Incluye revisión desde el punto de conexión a la red hasta la medida, incluyendo esta. Aplica también para resellado de equipos de medida. Los cobros aplican para solicitudes directas del usuario y/o reclamaciones que no son procedentes, y para visitas que se ejecutan dando cumplimiento a resolución CREG 038 de 2014. (Valores exentos de IVA). Nota: El valor del concepto visita fallida corresponde a los costos de personal y transporte en que incurre la Empresa para la ejecución de la actividad.

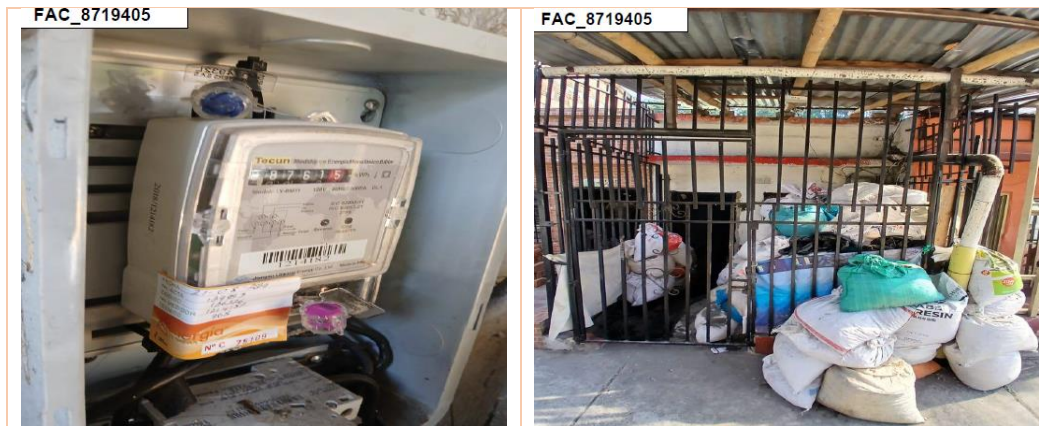
<b>SECTORES RESIDENCIAL - NO RESIDENCIAL</b>	<b>VALOR ACTIVIDAD</b>
Estratos 1, 2 y 3	\$ 117.861
Estratos 4, 5 y 6	\$ 141.434
<b>No residencial medida directa.</b>	<b>\$ 188.261</b>
Visita puesta en servicio AG y GD - Medida Directa.	\$ 188.261
Visita puesta en servicio AG y GD - Medida Especial.	\$ 564.785
Visita fallida medida directa.	\$ 70.718
No residencial medida semidirecta.	\$ 564.785
No residencial medida indirecta.	\$ 611.608
Visita fallida medida semidirecta o indirecta.	\$ 194.544
Parametrización medidores multifuncionales usuarios EEP.	\$ 246.308
Parametrización medidores multifuncionales otro comercializador.	\$ 270.940
Bajar datos en medidor multifuncional en sitio área EEP.	\$ 86.970
Visita revisión general con otro comercializador hora.	\$ 342.831
Conexión y/o verificación de provisional de obra o evento.	\$ 282.392
Disponibilidad pareja medida directa conexión y/o atención de provisionales o eventos por hora.	\$ 254.760
Disponibilidad pareja medida especial conexión y/o atención de provisionales o eventos por hora.	\$ 276.486
Revisión por Proceso Administrativo de Recuperación de Energía.	\$ 433.333

## CONSIDERACIONES

A continuación, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. realiza un estudio del procedimiento ejecutado en el predio con matrícula 136226, si el mismo se adoptó conforme lo establecido en la ley 142 de 1994, a la Resolución CREG 108 de 1997 y al Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, por lo cual, una vez revisado el sistema de administración comercial, se evidencian respecto del caso en concreto los siguientes hechos:

Se tiene que el 21/08/2024 mediante acta No C-134953-R se realizó visita al predio, donde se consignó lo siguiente:

“Se visita predio por campaña PQR a la matrícula N°136226, dónde usuario solicita reconexión del servicio ya que se encontraba suspendido desde la red por motivo de explosión el día 11 de junio ubicado en la avenida del rio con calle 15, al momento de la visita se procede a reconectar acometida 1x8+8 cu a la red con una longitud aproximadamente de 6 metros, se encuentra medidor monofásico N°1214182 clase 1 del año 2018 el cual se encuentra con sellos en bornera y caja, se procede a realizar pruebas de acuerdo a los parámetros de calibración con equipo patrón N°24023102 dando conformes, se verifica acometida que no tenga puentes o malas conexiones hasta el punto de conexión, se deja predio con servicio de energía ok, con voltajes disponibles de  $R=.124.0$  y corrientes de  $R=.0.00$  verificadas con pinza VA PZ 001, al momento de la visita se evidencia que predio se encuentra en adecuaciones, por tal motivo se le indica al usuario que se realizará el cambio de clase de servicio se usó residencial a uso provisional, se le entra la carta al usuario del cambio de clase de servicio el usuario. Jesús David Velasquez a en calidad de Propietario quien atiende la visita se le explica el procedimiento realizado y se socializa el buen uso racional y eficiente de la energía, se toman fotos y se deja información en terreno, censo dictado por usuario no verificado, se le indica al usuario que revisión y sellado tiene un costo de 188.391 el cual será cargado a la factura, usuario indica que lleva con el predio 5 años aproximadamente.”



Al respecto, se evidencia mediante acta No C-134953-R que el predio fue uno de los afectados por la explosión el día 11 de junio del presente año, teniendo en cuenta la calamidad presentada y al verificar el procedimiento realizado de suspensión y reconexión, nos permitimos informar que se realizara el respectivo ajuste por el valor de la revisión realizada.

Por lo anterior, se indica al usuario que es procedente acceder al reclamo por valores facturados respecto al concepto de revisión, por lo cual se procede con el ajuste por valor de \$ 191.177.

Es importante informar que, al momento de la visita se evidencia que predio se encuentra en adecuaciones, por tal motivo se realiza el cambio de clase de servicio se usó residencial a uso provisional, por lo cual se indica al usuario, que una vez cuente con las adecuación deberá presentar ante la Empresa

de Energía, la declaración de cumplimiento, copia de tarjeta profesional y copia de la cedula del técnico que realice las adecuaciones, una vez presentada esta documentación y realizada visita de verificación, y al cumplir con los requisitos correspondientes se procederá con la actualización de servicio a residencial.

Es importante que, como usuario conozca los efectos que este cambio de uso implica, por esto deberá tenerse en cuenta que:

- La suspensión del servicio por el no pago de la factura se realizará con una (1) factura vencida (*Numeral 11, Cláusula Décima – Obligaciones de LA EMPRESA, CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES*), respetando el término con el que el usuario cuenta de entrega de factura 5 días antes de la fecha de vencimiento para que pueda programar sus pagos sin inconveniente alguno.
- El usuario no residencial será sujeto pasivo del pago de Contribución de Solidaridad el cual corresponde al 20% adicional del consumo de energía eléctrica. esto conforme en lo establecido en el artículo 89 de la Ley 142 de 1994.
- En caso de encontrarse en uso definitivo se iniciará proceso administrativo para la suspensión, corte y terminación del servicio según el reglamento técnico de instalaciones eléctricas – RETIE ARTÍCULO 28º REQUISITOS ESPECÍFICOS SEGÚN EL TIPO DE INSTALACIÓN numeral 28.2 INSTALACIONES PROVISIONALES.

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

#### RESUELVE:

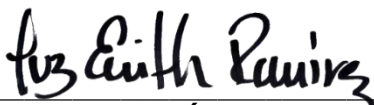
**PRIMERO:** Declarar que **ACCEDE** al reclamo por valores facturados presentado por **MARIA CORTES** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

**SEGUNDO:** Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial al señor **MARIA CORTES**, enviando citación a CRA 1 15 14 - AMERICA-15A 14, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

**TERCERO:** Contra la presente no procede recurso alguno por haberse accedió a las pretensiones del usuario.

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

**NOTÍSIQUESE Y CÚMPLASE,**



**LUZ ENITH RAMÍREZ HINGAPIÉ**  
**LÍDER ATC (E)**  
Preparó: KGODOYA.