

DECISIÓN EMPRESARIAL No. 9914591
21 DE ABRIL DE 2026
MATRÍCULA 0

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO EN
CONTRA DE LA DECISIÓN EMPRESARIAL No. 9872816 DEL 31 DE MARZO DE 2026**

El 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 los siguientes:

ANTECEDENTES

1. En fecha 16 de marzo de 2026, la señora **AURA ELISA ROJAS** identificada con cédula de ciudadanía nro. 59821902 presentó solicitud del servicio radicada mediante el proceso No. **9872816**.
2. La Empresa mediante Decisión Empresarial No. **9872816** con fecha del 31 de marzo de 2026 da respuesta escrita no accediendo a la reclamación presentada por el usuario dentro de los términos establecidos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 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 decisión empresarial a la señora **AURA ELISA ROJAS** para notificarle personalmente la Decisión Empresarial referida en el numeral anterior; e igualmente comunicarle la procedencia de los recursos de reposición apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación.
4. De acuerdo con lo anterior, contra la Decisión Empresarial No. **9872816**, la señora **AURA ELISA ROJAS** interpuso Recurso de Reposición y en subsidio de apelación en fecha 07 de abril de 2026, bajo el proceso No. **9914591**.

PROCEDENCIA DEL RECURSO

Corresponde inicialmente verificar si el recurrente presentó en debida forma los recursos de Reposición y en subsidio Apelación 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 que se encuentra 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 07 de abril de 2026 con respecto a la Decisión Empresarial notificada electrónicamente en fecha 31 de marzo de 2026.

Quien interpone los recursos cuenta con legitimación para actuar, puesto que la señora **AURA ELISA ROJAS** es quien presenta la solicitud inicial.

El acto contra el cual se radican los recursos se encuentra enmarcado dentro de los indicados por el artículo 154 de la ley 142 de 1994, al ser un acto de negativa del servicio.

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

La señora **AURA ELISA ROJAS** dentro del término legal y mediante escrito radicado bajo proceso No. **9914591** interpuso ante la Empresa recurso de reposición en contra de la decisión que resolvió la solicitud inicial de creación de matrícula exponiendo sus motivos en el escrito anexo, donde manifiesta:

RECURSO:

RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA DECISIÓN N° 9872816

RECURSO REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN CONTRA DECISIÓN N° _____

NOMBRE Aura Elisa Rojas MATRÍCULA 9872816

HECHOS EN QUE SE FUNDAMENTA LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O RECURSO

Requiero nueva visita ya que se hicieron la adecuaciones q requiere la Empresa de energía.

CONSIDERACIONES

La ley 142 de 1994 en su artículo 14, con el fin de tener las herramientas necesarias para la interpretación de la misma ley, dispone entre otras, las siguientes definiciones especiales y que es necesario mencionar en el presente recurso:

14.31. SUSCRIPTOR. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

14.33. USUARIO. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

En ese orden de ideas, se entiende que el suscriptor a su vez puede ser usuario del servicio y que necesariamente el usuario del servicio no es el suscriptor, pues se tiene como suscriptor del servicio la persona con la cual se ha celebrado directamente en Contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de energía eléctrica.

En ese entendido la misma ley 142 de 1994 a partir de su artículo 128, define lo que consiste un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, su naturaleza, características y partes:

ARTÍCULO 128. CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. *Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con (sic) estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.*

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Los contratos entre quienes presten el servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene esta Ley. Las comisiones de regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el suscriptor podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la empresa, en la forma en que lo determinen las comisiones, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

ARTÍCULO 129. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO. *Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.*

En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión de todos los contratos de servicios públicos domiciliarios, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

ARTÍCULO 130. PARTES DEL CONTRATO. *<Artículo modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.*

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los "deberes especiales de los usuarios del sector oficial. (...)

En ese orden de ideas, es 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, el que

regula las relaciones entre usuario y empresa, por ello respecto a la conexión del servicio y el procedimiento para su solicitud y conexión se estableció en cláusula novena:

Cláusula Novena - De la conexión del servicio: cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica siempre y cuando cumpla los requisitos y condiciones técnicas exigidos por LA EMPRESA. La correspondiente solicitud podrá tramitarse en cualquiera de las oficinas de atención al usuario de LA EMPRESA.

A su vez en la Cláusula Décima del Contrato en cita se establece seguidamente el procedimiento establecido, detallando los requisitos necesarios para determinar la procedencia de la solicitud:

Solicitud de creación de matrícula: el suscriptor potencial interesado en conectarse al sistema de distribución de LA EMPRESA deberá diligenciar y radicar el formulario "Ficha de Solicitud de Conexión Nueva y Otros Servicios", el cual se encuentra disponible, de manera gratuita, en las oficinas de atención al cliente de LA EMPRESA o a través de los requisitos allí indicados y adjuntando los soportes documentales correspondientes.

Las solicitudes no requieren la intervención de intermediarios o tramitadores, LA EMPRESA no cobrará ningún valor por la solicitud del servicio y no responderá por los valores cobrados por particulares. LA EMPRESA podrá en ciertos casos, en donde el inmueble se hubiere construido sin el permiso de autoridad competente, prestar el servicio provisionalmente en las condiciones que

Se establezcan para las zonas especiales de las que trata el Decreto 111 de 2012, o aquellas que lo modifiquen, amplíen o sustituyan, siempre que desde el punto de vista de la actividad de distribución sea posible hacerlo excepto que el bien esté ubicado en una zona de riesgo no mitigable no apto para la prestación de servicio público domiciliario de energía eléctrica, de acuerdo con a la certificación expedida por la dirección de gestión del riesgo o quien haga sus veces.

La prueba de la habitación podrá hacerse mediante cualquiera de los medios previstos en el Código General del Proceso, sin perjuicio de lo que se establece en el Código Civil y en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y las normas que lo modifiquen, aclaren, deroguen o reglamenten.

El suscriptor potencial también podrá solicitar el servicio de energía eléctrica para uso provisional, entendido éste como aquel que se requiere para suministrar el servicio de energía eléctrica a un proyecto en construcción o para el suministro de energía en instalaciones transitorias como ferias u espectáculo. Su uso no será mayor a seis (6) meses (prorrogables según el criterio de LA EMPRESA, previa solicitud del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, la cual deberá realizarse con una antelación no inferior a quince (15) días calendario al vencimiento del término inicialmente aprobado).

En caso de solicitud para prestación del servicio en espacio público, se deberá adjuntar el permiso expedido por la autoridad competente para su funcionamiento.

Una vez recibida la solicitud, LA EMPRESA no queda comprometida con la prestación del servicio. La solicitud deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días contados a partir de su presentación, a menos que se requieran de estudios especializados para autorizar la conexión, escenario en el cual LA EMPRESA dispondrá de un plazo adicional de tres (3) meses.

Parágrafo: En caso de que la solicitud de matrícula este incompleta, la Empresa procederá conforme lo establecido en el artículo 16 literal a de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquellas que lo modifique, sustituya.

Verificación y conexión del servicio: cumplidas las obras de conexión de que trata el numeral anterior, el suscriptor potencial, adquirirá y/o instalará equipo de medida (sin energizarlo), comunicando a LA EMPRESA para que ésta proceda a efectuar la revisión y verificación de cumplimiento de las normas técnicas y documentales exigibles para la conexión solicitada, garantizando que la operación de la carga conectada no deteriorará la calidad de la potencia suministrada, ni del servicio prestado a los demás USUARIOS y/o SUSCRIPTORES. Cumplidas estas exigencias, LA EMPRESA, como única autorizada, procederá a energizar. En ningún momento el suscriptor potencial y/o la persona calificada (ingeniero o técnico electricista) procederá a la conexión del servicio so pena de incurrir en el delito de Defraudación de Fluidos y/o sanciones disciplinarias.

De acuerdo con la Resolución CREG 225 de 1997 o aquellas que la modifiquen, amplíen o sustituyan, LA EMPRESA cobrará las tarifas por cargo de conexión que para el efecto publicará en forma anual en un diario de amplia circulación. Igualmente, cobrará los costos de las demás actividades relacionadas con la conexión tales como instalación del equipo de medida y/o suministro de los materiales de la acometida, ejecución de la obra de conexión y los estudios particularmente complejos.

Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, LA EMPRESA no podrá cobrar de nuevo al SUSCRIPTOR y/o USUARIO por estos conceptos.

De la anterior disposición, es necesario resaltar que el potencial usuario del servicio debe cumplir con los requisitos definidos por la empresa en las condiciones uniformes del Contrato para acceder a la conexión del servicio. La Empresa De Energía De Pereira S.A E.S.P, estableció como requisitos para solicitud de apertura de matrícula los indicados en ficha de solicitud de conexión del servicio anexa al contrato y la que se encuentra disponible en centro de atención al cliente y página web de la empresa de manera gratuita.

Documentos para la solicitud del servicio de matrícula nueva:

MOTIVO SOLICITUD	REQUISITO						
	Nueva carga/Matrícula nueva	Aumento de carga	Independización	Provisionales de construcción	Retiro de matrícula	Kioskos y vallas	Eventos
Formato Solicitud del Servicio	X	X	X	X		X	X
Copia de certificado de tradición - vigencia (60) días y/o documento que acredite titularidad del predio**	X	X	X	X	X		
Copia del documento de identidad de la persona natural o representante legal, según corresponda. Si es persona jurídica anexar RUT y Certificado de Existencia y Representación Legal vigente	X	X	X	X	X	X	X
Copia del documento de identidad y carta de autorización por parte del propietario del predio (si el trámite lo realiza un tercero)	X	X	X	X	X	X	X

**Adjuntar certificado de categoría de riesgo geotécnico y/o hidrológico expedido por el ente competente, aplica para solicitudes sin certificado de tradición – vigencia (6) meses	X			X			
Certificado de Estatificación (uso residencial y área común) – vigencia (12) meses	X						
**Adjuntar el certificado de nomenclatura del predio, si esta información no está incluida en el certificado de tradición y libertad	X	X	X	X			
Factibilidad del servicio (tipo de conexión compleja)	X	X		X		X	X
Punto de conexión (conexión sencilla) área expansión – vigencia (6) meses	X	X	X	X		X	X
Orden de energización del transformador (si aplica)	X	X	X	X		X	X
Diseño eléctrico aprobado (si aplica) – vigencia (12 meses)	X	X	X	X		X	X
Copia factura de compra y protocolo de calibración del medidor – vigencia (12) meses	X	X	X	X		X	X
Certificado de conformidad de productor de gabinete (si aplica)	X	X	X	X			
Declaración de cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – vigencia (12) meses	X	X	X	X		X	X
Copia del documento de identidad y tarjeta profesional del electricista	X	X	X	X		X	X
Dictamen de inspección y verificación de cumplimiento del RETIE (si aplica) / RETILAP (si aplica)	X	X	X			X	
Copia factura de compra y protocolos de transformadores de corriente y/o potencial – vigencia seis (6) meses (si aplica)	X	X	X	X		X	
Constancia proceso de parametrización del medidor (si aplica)	X	X	X	X		X	
Copia de la licencia de construcción vigente (si aplica)	X			X			
Cuadro de cargas (equipos, potencia, horas, días, duración de la obra)				X			
Protocolo de seguridad eléctrica				X			
Permiso de la Secretaría de Gobierno						X	X

Por otra parte, el artículo 17 de la Resolución CREG 108 de 1997 señala que la empresa solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

Artículo 17º. Negación del servicio. La empresa solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

a) **Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.**

b) *Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.*

Bajo los mismos términos, el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes de la Empresa, en su Cláusula Décima Primera, como causales de negación del servicio, dispone:

Cláusula Décima Primera - Negación del servicio: Podrá negarse la solicitud de conexión del servicio, en los siguientes casos:

1. *Los contemplados en la Ley y las normas vigentes expedidas por las autoridades competentes.*

2. Por razones técnicas tales como: a) No ajustarse a las disposiciones contenidas en normatividad técnica establecida para este tipo de instalaciones (Código de Distribución de Energía Eléctrica, Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, entre otros); b) Por no ser viable su conexión al Sistema de Distribución Local (SDL). d) Cuando las redes y/o equipos del inmueble no ofrecen garantía de seguridad al sistema de LA EMPRESA.
3. Cuando la zona donde esté situado el inmueble para el cual se solicita la conexión haya sido declarada como de riesgo no mitigable o mitigable no apto para la prestación de servicio público domiciliario de energía eléctrica, de acuerdo con la certificación expedida por la dirección de gestión del riesgo o quien haga sus veces.
4. Cuando el suscriptor potencial y/o el predio no cumplan las condiciones establecidas por la autoridad competente.
5. La negación de la conexión al servicio será notificada al solicitante, indicando expresamente los motivos que sustentan la decisión. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Parágrafo: La EMPRESA no energizará la instalación ni suministrará el servicio de energía en instalaciones que, aun contando con la certificación de gestión del riesgo apta para la prestación del servicio, en el momento de efectuar la visita técnica para su energización, se evidencien incumplimientos con el RETIE, que pongan en alto riesgo o peligro inminente la salud o la vida de las personas o la seguridad de la misma instalación y las edificaciones contiguas.

Es decir que la norma indica en qué casos procede la negación del servicio, pero también es de recordar que el artículo 129 de la ley 142 de 1994 indica acerca de la existencia del contrato lo siguiente:

Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa

Siendo entonces que se encuentran cuatro causales principales para la negación del servicio i) por razones de tipo técnico, ii) por razones en las que se estableció mediante constancia de autoridad competente que el predio se encuentra en una zona declara como de alto riesgo, iii) por que quien solicita el servicio no acredita su calidad de propietario o no acredita la calidad en la cual se encuentra solicitando el servicio y iv) porque no se cumplió con las condiciones previstas por la empresa (ficha de solicitud).

Por lo anterior al verificar los documentos aportados y la revisión ejecutada, se tiene que el predio cumple con los requisitos legales y técnicos corroborados mediante acta de revisión técnica para la legalización y conexión al servicio de energía eléctrica mediante proceso 9946257 por lo que se procede a la generación de la matrícula No. 2144283 del predio ubicado en CLL 26 14 14 LO A CS 1 - LOS MOLINOS.

Código	2144283	6		Dirección	CLL 26 14 14 LO A CS 1 - LOS MOLINOS
Nombre	ROJAS CADENA AURA ELISA			Municipio	Pereira
Ciclo/ Ruta	6	1010095601		Tarifa	1 GENERICA

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

RESUELVE

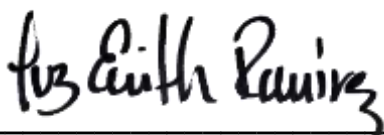
PRIMERO: REVOCAR la Decisión Empresarial No. 9872816 de fecha 31 de marzo de 2026 por el reclamo presentado por la señora **AURA ELISA ROJAS,** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial a la señora **AURA ELISA ROJAS**, enviando citación a CALLE 26 14-14 TORR A CASA 1 NUEVO MEXICO 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: Contra la presente no procede recurso alguno al proceder con la creación y legalización de la matrícula correspondiente para la prestación del servicio de energía eléctrica.

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.