

**DECISIÓN EMPRESARIAL No. 8165415**  
**14 DE SEPTIEMBRE DE 2023**  
**MATRÍCULA N°1824003**

**LA SUPERVISORA CONTRATO OPERACIÓN CARTAGO 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 trigésimo-primera del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y de acuerdo con los siguientes:

### **ANTECEDENTES**

Que en fecha 25 de agosto de 2023, el señor **SAGRARIO RAMIREZ DE CABEZA** presentó reclamo por consumo del predio identificado con matrícula No. **1824003** ubicado en la TRV 6 16 148 50 - SAN JERONIMO, clase de servicio Residencial - Estrato 3, en el municipio de Cartago, manifestando lo siguiente:

Por medio de la presente, yo **SAGRARIO RAMIREZ DE CABEZA**, identificada con la cédula de ciudadanía número 41.520.058 de Bogotá, me dirijo a ustedes con la finalidad de realizar reclamación sobre el alza indiscriminada de los servicios públicos de la residencia ubicada en la Transv. 6 #16-148/50 barrio San Jerónimo, con matrícula #1824003, cada mes aumenta el valor sin justificación, pues en la vivienda continúan las mismas personas y se mantiene un consumo bajo de los servicios

**Anexos:** copia de los recibos públicos de mes de junio y julio de 2023

### **PROBLEMA JURÍDICO POR 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, si se dio correcta aplicación a cláusula vigésima primera del contrato para la prestación del 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**

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.*

“El inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142/1994 es claro al disponer que **no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos**, Se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos.

Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la Incertidumbre de si el usuario Discute el valor de los servicios facturados en un período determinado". (Concepto SSPD 102/2005).

Es decir que, si el usuario deja pasar 5 meses para realizar el reclamo, a partir del momento en que este Plazo se venza, se considera en firme para todos los efectos legales dicha facturación de meses atrás.

De acuerdo con lo anterior y recordando que la fecha de solicitud fue realizada el día 25 de agosto de 2023 y por solicitud del usuario, el presente reclamo se analizará por los periodos de julio y agosto del año 2023.

Por otro lado, el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes establece en su cláusula décima tercera 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 con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios".*

Por lo que es menester indicar como se encuentra regulada la determinación del consumo que le es facturado al usuario regulado mensualmente, consumo que es establecido mediante la lectura mensual del medidor de energía ubicado en el inmueble, de conformidad con la Resolución CREG 108 del año 1997 en su artículo 35 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.**" (Subrayado y negrilla fuera del texto),*

Con base en el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía Eléctrica con condiciones uniformes, en el cual se establece la liquidación del consumo realizado en la lectura mensual del medidor y su posterior facturación, en este caso se entra a determinar, primero si existió error o no en los consumos facturados, es decir si pudo haber existido falta en la toma de lectura del medidor N°**19621610** de la matrícula N°**1824003** lo que es posible determinar a través del Sistema De Administración Comercial de la Empresa de Energía de Pereira como más adelante se explicará.

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:**

**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:

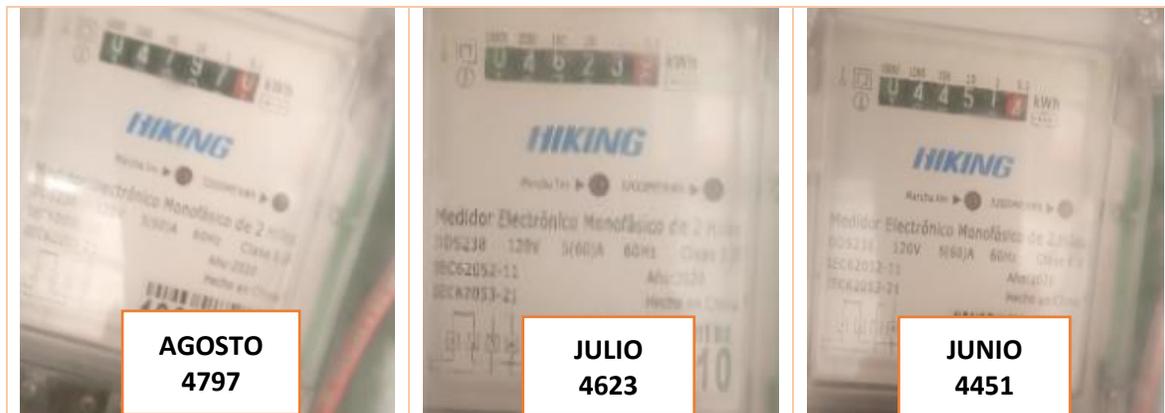
**Primero:** consumo normal individual. Se establecerá con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del equipo de medida.

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.

En virtud del reclamo presentado por los consumos, se procedió a realizar análisis documental en el Sistema de Administración Comercial, en primera medida, es menester entrar a determinar si para los meses de julio y agosto del año 2023 la empresa de Energía de Pereira realizó una correcta toma de lectura para determinar el consumo:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
200	31/07/2023	02/08/2023	4797				4797	174	128	CLT
199	30/06/2023	04/07/2023	4623				4623	172	129	CLT
198	30/05/2023	02/06/2023	4451				4451	103	139	CLT

### ANÁLISIS DE CONSUMO MAT 1824003



Con el fin de brindar mayor claridad al usuario cerca del consumo facturado nos permitimos evidenciar como se tomó el consumo en los periodos de los meses de julio y agosto del año 2023:

- **Agosto: 4797 kWh (lectura tomada) – 4623 kWh (lectura de julio) = 174 kWh facturados.**
- **Julio: 4623 kWh (lectura tomada) – 4451 kWh (lectura de junio) = 172 kWh facturados.**

Una vez descartado error en la toma de la lectura es menester entrar a determinar si dicho aumento, constituye una desviación significativa del consumo. La Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P., en el anexo dos del Contrato con Condiciones Uniformes ha considerado el tema de la siguiente manera:

*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 siguiente cuadro de Rangos de desviaciones significativas establecidos por la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. y sus respectivas condiciones, que hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes.*

RANGO DE CONSUMO EN kWh	VARIACIÓN %
De 101 a 200	>200%
De 201 a 500	>100%
De 501 a 800	>80%
>800	>75%

*Condición 1: Para las matrículas que registren consumos iguales o inferiores a 100 kWh, se considerará desviación significativa si el consumo actual es superior a 210 kWh.*

En concordancia con lo anterior se procederá a verificar la existencia o no de la desviación significativa que hubiera sido ocasionada por el aumento del consumo facturado, tomando como referencias el histórico de consumos, la tabla guía de desviaciones significativas enunciada con anterioridad y el promedio de los meses de julio y agosto del año 2023 en los cuales se encuentra que:

Condición desviación significativa		Promedio últimos seis meses	consumo objeto de reclamación	Porcentaje de la Desviación		Conclusión
				Diferencia	%	
Consumo Promedio Individual de 101 kWh a 200 kWh.	Agosto 2023	128	174	46	35,938%	No se cumple la condición de desviación significativa, ya que consumo del periodo no superó el 200%.
Consumo Promedio Individual de 101 kWh a 200 kWh.	Julio 2023	129	172	43	33,333%	No se cumple la condición de desviación significativa, ya que consumo del periodo no superó el 200%.

De esta manera, se evidencia que, para los meses de julio y agosto del año 2023, **NO** se generó una desviación significativa, pues tomada la diferencia entre el promedio y el consumo de los meses objeto de la presente reclamación no representan el porcentaje establecido en El Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, para considerarse desviación significativa.

Dado que se verificó que las lecturas se encuentran acordes con el consumo facturado y en el predio no se presentó desviación significativa del consumo, esta empresa no estaba obligada a dar aplicación al artículo 149 de la ley 142 de 1994, se concluye que el consumo fue generado al interior del predio, registrado por el equipo de medida y posteriormente facturado de manera correcta por esta empresa.

Explicado lo anterior, **NO SE ACCEDE** a petición del usuario, de acuerdo con el análisis realizado en la presente decisión empresarial, se evidencia que las lecturas verificadas corresponden a las facturadas y que el incremento no presenta una desviación significativa para los periodos de los meses de julio y agosto del año 2023.

Por otra parte, es pertinente hacerle la recomendación al usuario que, para cuidar nuestros consumos, es necesario tener hábitos de consumo direccionados al ahorro, pues el consumo no sólo depende de la carga instalada dentro de éste, sino que también depende de los hábitos de consumo y uso que se dé a dicha carga, pues cómo se verificó e informó, el medidor no presenta anomalía, y se encuentra registrando el consumo con normalidad, con una correcta toma de lectura; es por esto que, le brindamos algunos consejos de ahorro de energía para su beneficio y para que no se le presenten aumentos de consumo en el predio:



**Ahorrar energía es evitar el racionamiento**



 <p>Procure prender los ventiladores en vez del aire acondicionado, estos gastan menos energía.</p>	 <p>Mantenga desenchufados todos los cargadores. Aunque no estén en uso y parezcan apagados, siguen consumiendo energía.</p>	 <p>No deje su televisor en modo de 'Sleep' o su computador en 'Hibernar' pues siguen consumiendo energía y de forma continua.</p>
 <p>Compre bombillas que ahorran energía, estas también le harán ahorrar dinero cuando le llegue la factura de la luz.</p>	 <p>Mantenga desenchufados los aparatos eléctricos que no use muy seguido, sobre todo si va a salir.</p>	 <p>Aproveche al máximo la capacidad de la lavadora, procure que trabaje siempre con carga completa. Haga uso del agua fría.</p>
 <p>Apague las luces cuando no las esté usando.</p>	 <p>Si va a calentar la comida, en vez de usar estufa eléctrica o el horno microondas, use la estufa a gas.</p>	 <p>Mientras no esté usando su computador, apague el monitor o pantalla.</p>
 <p>Aproveche la luz del día, utilice cortinas claras; esto permite la entrada de luz. Decore o pinte las paredes con colores claros.</p>	 <p>Apague todas las lámparas y desconecte los electrodomésticos, si el disco del medidor continúa girando, usted tiene una fuga en su instalación.</p>	 <p>Trate de encender los electrodomésticos en un horario diferente de las 7 p.m. a las 11 p.m., hora donde se presentan mayores consumos en el país. Desplace los consumos a otras horas.</p>

Encuentra más tips en nuestra página web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) o en nuestras redes sociales  @EnergiaPereira  /Energia de Pereira

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. También, los valores adeudados han sido causados por concepto de la prestación del servicio público domiciliario y los cuales fueron facturados en forma oportuna por parte de la **EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.**

En mérito de lo expuesto y estando facultado por la ley, la Supervisora Contrato Operación Cartago de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

### RESUELVE

**PRIMERO: NO ACCEDE** al reclamo por consumo presentado el día 25 de agosto de 2023, por el señor **SAGRARIO RAMIREZ DE CABEZA.**

**SEGUNDO: NOTIFICAR** de la presente decisión a al señor **SAGRARIO RAMIREZ DE CABEZA** a la dirección **TRV 6 16 148 50 - SAN JERONIMO** haciéndole envío de la decisión empresarial N°**8165415** 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 Supervisora Contrato Operación Cartago de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la ley 142 de 1994.

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

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**Tatiana Cardozo Ramírez**  
**Supervisora Contrato Operación Cartago**  
Preparo: KGODOYA.

