

Pereira, 02 de octubre de 2024

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°8780654
MATRÍCULA 2048854**

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 23 de septiembre de 2024 EDILSON RENDON, presentó reclamo frente al consumo facturado del Servicio Publico Domiciliario de Energía Eléctrica prestado en el predio ubicado en VDA VIA ALCALA FCA SANTA ANA CS 4 LA PALMILLA - FINCAS LA PALMILLA, identificado con matrícula 2048854.

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: 8780654	Radicado:		
F. Solicitud: 23-09-2024 13:12:00	Funcionario: EEPIMSALDARRIAGAO	Fecha Vencimiento: 11/10/2024	
Tipo: 02 - RECLAMOS	Proceso: 0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS	Estado: Tramite	
Cédula: 10138671	Solicitante: RENDON EDILSON	Clase Sol:	
Teléfono: 3202775534	Dir. Notificación: VDA LA PALMILLA LOTE 4 FINCA SANTA ANA		
Nro. Factura:	Municipio: PEREIRA	Depto: RISARALDA	
Medio: Verbal	Servicio: Energia Electrica	F.Solución:	
Objeto de Petición:	Usuario reclama por el consumo del 27/07/2024 al 26/08/2024 donde se explica que el mes anterior se realizó cobro por CPI 118KW quedando pendiente para liberar para el mes siguiente 182 KW, el consumo real fue de 300 KW, se lee acta de visita 7163620 la cual el usuario aporta el acta donde se dejó plasmado "medidor no presenta fuga sin carga instalacion interna sin fuga, este medidor le presta servicio a 4 apartamentos independientes el incremento se debe a que uno se los apartamentos esta recién ocupado" Y para el mes objeto de reclamo esán cobrando los 182 kw del mes anterior que quedo en investigación más consumo real de 255 kw, usuario insiste en la reclamación no estando de acuerdo con la explicación. se explica al usuario que la revisión del medidor será realizada de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes.		

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”.*

Al respecto, el la Superintendencia de Servicios Públicos en concepto 112 de 2014 indica: “Tanto la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios como los usuarios de los mismos tienen derecho a que los consumos se midan con los instrumentos tecnológicos apropiados y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario. Por consiguiente, se deriva la obligación correlativa de las empresas de servicios públicos domiciliarios de utilizar un aparato medidor como el medio principal de determinación del consumo de los usuarios” (...) En conclusión, todo usuario tiene derecho a la medición individual de sus consumos, salvo las excepciones legales, o cuando técnicamente no sea posible.

En la misma línea argumentativa la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG en la Resolución 108 de 1997, artículo 24 establece que “con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo”

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. No obstante, el régimen de servicios públicos no señaló el procedimiento que deben acoger los prestadores de servicios públicos para llevar a cabo sus investigaciones por desviación significativa. Por lo tanto, debe ceñirse a lo pactado en el contrato de condiciones uniformes.

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 tuvieran más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”*.

Al respecto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en Concepto Unificado N° 21 de 2010; Nums. 4 y 5 indico que la finalidad de esta norma, más que sancionar la negligencia de la empresa y obligarla a facturar oportunamente, es que el usuario tenga la garantía que lo que se le cobra corresponda a los consumos del período facturado, y no se convierta en práctica ordinaria la acumulación de cuentas de períodos anteriores de manera injustificada, que haga imposible su posterior verificación y pago.

En otras palabras, lo que la ley pretende es que solo de manera excepcional las empresas facturen servicios que no correspondan al del período de lectura inmediatamente anterior a la expedición de la factura. (...) el término señalado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, debe contarse en la forma en la cual lo cita expresamente la norma, esto es, desde cuando debió haberse entregado la factura que debía contener el consumo no cobrado.

Ahora bien, con respecto a las desviaciones significativas, es pertinente ratificar el concepto Unificado No. 34 de 2016, que trajo consigo una explicación in extenso sobre este tema. En primer lugar, el citado concepto definió las desviaciones significativas y señaló las facultades que tienen los prestadores de servicios públicos con respecto a estas, en los siguientes términos:

(...) Ahora bien, como es sabido, la desviación significativa se define como el evento en el cual existe una variación en el consumo del usuario de un periodo al siguiente, igual o superior a un porcentaje que es establecido por el prestador en el caso de los servicios de energía eléctrica y gas combustible; y por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el caso de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

La ocurrencia de una desviación significativa impone por ley a la empresa el despliegue de sus recursos para realizar una investigación para establecer las causas de dicha desviación, de la cual puede desprenderse o no, la identificación de consumos que no fueron objeto de facturación, como se explicó anteriormente.

(...) En efecto, tanto el artículo 143 como el 145 de la Ley 142 de 1994, facultan tanto al prestador como al usuario para adoptar medidas tendientes a verificar la correcta ejecución y cumplimiento del contrato, así como verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo.

Es en el marco de estas facultades que las empresas de servicios públicos pueden realizar visitas técnicas de verificación del estado de la prestación del servicio, siendo igualmente posible que como resultado de las mismas se encuentre o determine la existencia de consumos que no fueron objeto de facturación por cualquier motivo y que no tuvieron el impacto necesario para configurar una desviación significativa, pero que igualmente constituyen consumos y servicios prestados por los cuales el usuario debe pagar.

En ese sentido, el prestador a través de estas verificaciones puede establecer consumos a recuperar, aplicando para ello el procedimiento de recuperación que haya establecido en su contrato, pues si bien no puede hablarse de una desviación significativa, a la luz de las definiciones ofrecidas anteriormente, es claro que el prestador es inducido a error en la determinación de consumo facturable, debido a la irregularidad.

De lo anterior se puede concluir, que la ley no estableció un procedimiento para la investigación de las desviaciones significativas, por lo que el prestador deberá ceñirse al procedimiento establecido en El Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes.

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.

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.

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, investigación desviaciones significativas.

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 agosto de 2024."*

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 teled medida, 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

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 22420477 y el consumo facturado al usuario identificado con matrícula 2048854.

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
111	26/08/2024	28/08/2024	1602				1602	437	114	CLT
110	26/07/2024	29/07/2024	1347				1165	118	118	CPI
109	25/06/2024	28/06/2024	1047				1047	190	97	CLT

Lectura tomada

Consumo de agosto 2024 + liberación de consumo

Facturación Consumo Promedio Individual

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

Diferencia de lecturas:

Agosto 2024: 1602 – 1347=255kWh
Julio 2024 lectura tomada: 1347 – 1047=300kWh
DESVIACIÓN

Diferencia de lecturas

Agosto 2024: diferencia lectura 255 más los 182kWh del mes anterior = 437kWh

Se factura 118kWh por CPI, quedando pendientes 182kWh
Julio 2024: 300kWhDESVIACIÓN



En el periodo comprendido entre el 26/06/2024 al 26/07/2024 que corresponde julio 2024 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, por lo que 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 junio de 2024, se reporta lectura de **1047**, posteriormente se realiza toma de lectura en el mes de julio de 2024, en dicha toma de lectura se observa que el medidor registra **1347**, siendo la diferencia de lecturas de 300kWh, pero se procede a realizar la facturación por consumo promedio individual de 118kWh, quedando pendientes por facturar 182kWh, 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 julio 2024, se remitió la siguiente comunicación al predio, donde se explica la metodología de facturación que se realizó en el predio:

¡ATENCIÓN SENOR (A) USUARIO (A)!

Matrícula: **2048854**
Dirección: **VDA VIA ALCALA FCA SANTA ANA CS 4 LA PALMILLA - FINCAS LA PALMILLA**
Ciclo/Ruta: **60/ 1010280804**
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 **300kWh**.

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 **118Wh** quedando pendiente por facturar **182kWh**.

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** 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.

Es por esto por lo que, el día 13 de agosto de 2024 se realizó visita previa, la cual se consignó en acta N°0716362, 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 2048854 se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de 118KWH 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 182KWH. Consumo real 300kw. Lectura verificada 1518 foto 89 con carga fase 2.90 amp foto 90 neutro 2.95 amp foto 91 fotos sin carga foto 92 fase 0.00 amp foto 93 neutro 0.00 fotos 86-87-88-94-95-96 medidor no presenta fuga sin carga instalación interna sin fuga, este medidor le presta servicio a 4 apartamentos independientes el incremento se debe a que uno se los apartamentos esta recién ocupado,".



Según acta N°0716362:

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° 2048854 se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de 118 kWh lo que puede constatar en su factura, y no por la diferencia de lecturas registradas en el medidor, estando pendiente de la revisión del consumo por un total de 182 kWh. Consumo real 309 kWh

Lectura Verificada: 01518,4 foto 89
Con Caja 2,98 A. Foto 90
Nuestro 2/95 A Foto 91
Foto Sin Carga.
92 Foto 0,0 AUP
93 Foto 0,0 AUP.

Medidor no presenta fuga Sin Carga.
Sistema de Ingreso Sin Fuga.
Este medidor le presta servicio a 4 apartamentos independientes e el incremento de consumo que uno de los Apartamentos está siendo ocupado

Artículo 144. Ley 142 de 1994 De la revisión previa:
Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las variaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se estable la causa, la factura se hará con la base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o de usuarios en circunstancias normales. Si se detecta un consumo anormal, se deberá investigar las diferencias frente a los valores que se cobran con anterioridad al suscriptor, según sea el caso.

Nota 2: La EEP S.A. ESP. deja 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.

Artículo 145. Ley 142 de 1994 De la revisión previa:
Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las variaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se estable la causa, la factura se hará con la base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o de usuarios en circunstancias normales. Si se detecta un consumo anormal, se deberá investigar las diferencias frente a los valores que se cobran con anterioridad al suscriptor, según sea el caso.

Nota 2: La EEP S.A. ESP. deja 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.

Los abajo firmantes reconocen haber leído y aceptado el contenido de esta acta y mediante su firma la dan por levanta. (El uso indebido del servicio, la adulteración o manipulación sin autorización del equipo de medida se constituye en el delito de "DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS" (artículo 256 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 multa de uno (1) a tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes).")

Suscriptor/Usuario	Calidad:	Empleado/Contratista responsable de la revisión	Testigo
Nombre: Alejandro Parra M.	Amenalario	Nombre: Carlos Alberto Jurejo	Nombre:
Firma: [Firma]		Firma: [Firma]	Firma:
C.C. No. 2004778472		Código Téc: 119	C.C. No.:

ORIGINAL: EEP SA ESP PRIMERA COPIA: USUARIO SEGUNDA COPIA: CONTRATISTA

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

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.

Posteriormente en el periodo comprendido entre el 27/07/2024 al 26/08/2024 que corresponde al consumo del mes de agosto del año 2024, se tomó lectura el 26/08/2024, dicha lectura se registró como 1602, por cuanto la diferencia de lectura con el mes anterior es de 255kWh, a los que se sumó los saldos congelados por la investigación del incremento en el consumo, los cuales corresponden a 182kWh dando un total de **437kWh**.

- **Agosto de 2024:** 1602 (LECTURA AGOSTO 2024) – 1347 (LECTURA JULIO 2024) = **255kWh más los 182kWh** (que habían sido objeto de investigación) para un total **facturado 437kWh**.



Análisis de Consumos Detallados

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
111	26/08/2024	28/08/2024	1602				1602	437	114	CLT

La apreciación errónea del usuario radica al considerar que los 437kWh facturados en el mes de agosto de 2024 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.

Como se mencionó inicialmente la diferencia de lecturas fue de 300kWh, se procedió a realizar la facturación julio 2024 por consumo promedio individual (CPI) de 118kWh, **quedando pendientes por facturar 182kWh**, mientras se investigaba la causa del incremento en el consumo.

Resolución que en su artículo Artículo 26º relaciona el Control sobre el funcionamiento de los medidores así:

Artículo 26º. Control sobre el funcionamiento de los medidores.

- 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.
- 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.

Conforme revisión previa en relación investigación por desviación significativa, se verificó que el medidor no presenta anomalía alguna, se encuentra registrando el consumo con normalidad, una correcta toma de lectura por lo que se concluye que el consumo es el causado dentro del predio, lo anterior debido a que en la revisión ejecutada se encontró equipo de medida N°22420477 en buen estado y registrando el consumo con normalidad.

Teniendo en cuenta que para el periodo de agosto de 2024 no se generó una desviación significativa y dando aplicación a 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, se realiza un seguimiento de sus consumos con el fin de garantizar el debido proceso dentro de la investigación a que haya lugar por desviaciones significativas.

De acuerdo con la metodología anterior, una vez clasificada la matrícula se determina entonces que la misma no es susceptible de revisión técnica en terreno por lo tanto se excluye de la investigación por desviación significativa conforme proceso de analítica de datos y revisión en nuestro sistema comercial encontrando que las lecturas se encuentran acordes con el consumo facturado y corresponden al medidor N°22420477 instalado en terreno, cuenta con visita previa en la cual se informó que **medidor no presenta fuga, le presta servicio a 4 apartamentos independientes el incremento se debe a que uno se los apartamentos está recién ocupado**, se recomienda independizar.

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 reclamación agosto 2024 NO representa una desviación significativa, después de realizar un análisis identificamos que se realizó visita previa donde se indica que el aumento en el consumo fue por liberación de consumo congelado que había sido objeto de investigación en el período anterior julio 2024, el consumo agosto 2024 se encuentra dentro del rango esperado teniendo en cuenta que el equipo de medida registra los consumos de cuatro (4) apartamentos independientes y no representa una anomalía.

Al respecto, se realizó verificación en terreno para descartar daños o fugas en el equipo de medida, se encontró equipo de medida funcionando correctamente, conexiones, pruebas y voltajes conformes, al momento de la visita se reporta un censo de carga de 4Kw.

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 resalta una correcta toma de lectura, medidor coincide con el registrado en el sistema de administración comercial e instalado en el predio medidor N°22420477.

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:



Ahorrar energía es evitar el racionamiento



Procure prender los ventiladores en vez del aire acondicionado, estos gastan menos energía.



Mantenga desenchufados todos los cargadores. Aunque no estén en uso y parezcan apagados, siguen consumiendo energía.



No deje su televisor en modo de 'Sleep' o su computador en 'Hibernar' pues siguen consumiendo energía y de forma continua.



Compre bombillas que ahorran energía, estas también le harán ahorrar dinero cuando le llegue la factura de la luz.



Mantenga desenchufados los aparatos eléctricos que no use muy seguido, sobre todo si va a salir.



Aproveche al máximo la capacidad de la lavadora, procure que trabaje siempre con carga completa. Haga uso del agua fría.



Apague las luces cuando no las esté usando.



Si va a calentar la comida, en vez de usar estufa eléctrica o el horno microondas, use la estufa a gas.



Mientras no esté usando su computador, apague el monitor o pantalla.



Aproveche la luz del día, utilice cortinas claras; esto permite la entrada de luz. Decore o pinte las paredes con colores claros.



Apague todas las lámparas y desconecte los electrodomésticos, si el disco del medidor continúa girando, usted tiene una fuga en su instalación.



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.

Encuentra más tips en nuestra página web www.eep.com.co o en nuestras redes sociales



@EnergíaPereira



/Energía de Pereira

Por otro lado, tenga en cuenta que:



- 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.



Apaga la corriente, enciende el ahorro

No dejes tu computador
en modo 'suspender', 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 **\$231,132** 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.

Total Otras Empresas

Nit. 816.002.019-9
www.eep.com.co
Matricula

Haz clic aquí y paga tu factura por PSE

(415)7709998015692(8020)080071078089(3900)000000106002(96)20220930

(415)7709998015692(8020)010071078089(3900)000000129302(96)20220930

VALOR A PAGAR:

Pago sin Alumbrado Publico

Pago total factura

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 **EDILSON RENDON**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente la decisión empresarial 8780654 a **EDILSON RENDON**, a VDA LA PALMILLA LOTE 4 FINCA SANTA ANA, 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 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: ysánchezm