

DECISIÓN EMPRESARIAL N°5046902
19 de noviembre del 2018
Matrícula 656934.

EL LÍDER DEL PROCESO ATENCION 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 vigésimo segunda 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 09 de noviembre del año 2018, la señora **MARIA LISIDIA HERNANDEZ**, presentó reclamo por el consumo correspondiente a los meses de octubre y noviembre del año 2018, en razón a predio de matrícula N°656934 ubicado en VIA ARMENIA, VDA ROCI FCA B AIRES CARACOL- LA CURVA:

PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira debe verificar si existió algún error o no en los consumos facturados, de acuerdo al material probatorio obrante en el expediente de la usuaria, verificando en primera instancia si se presentó o no una desviación significativa, y de haberse presentado es necesario establecer si la empresa se ajustó al procedimiento establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, y la cláusula décimo sexta del contrato para la prestación de servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes adoptado por la empresa.

ANÁLISIS JURÍDICO

Con la finalidad de atender el reclamo presentado, se procederá a analizar los argumentos expuestos por la usuaria, el periodo facturado en octubre y noviembre del año 2018, el Contrato Para La Prestación del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y la legislación vigente.

Inicialmente, se analizará si el objeto del reclamo por consumo realizado por la usuaria, respecto al predio con matrícula N°656934 da lugar a una desviación significativa.

Ahora bien, establecido el periodo que será objeto de análisis, y teniendo en cuenta que la causal de reclamación es por el consumo, se debe tener en cuenta lo que establece la ley 142 de 1994 modificada por la ley 689 de 2001, en el artículo 146:

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.

De igual manera, el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes establece en su cláusula décima:

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

LA EMPRESA facturará el consumo de sus SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en intervalos de tiempo mensual siempre y cuando el equipo de medida no sea de prepago y, a su vez clasifica

dichos intervalos en diferentes ciclos de facturación para efectos de distribuir equitativamente el proceso de recaudo y de atención a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, según se trate de USUARIOS ubicados en zonas rurales o urbanas; en todo caso LA EMPRESA tiene especial cuidado de 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:

Primera: Consumo normal individual. - Con excepción de los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES que tengan equipo de medida prepago, LA EMPRESA establecerá el consumo inicial mediante la lectura de los KWh. consumidos y que se registran en el equipo de medida durante el periodo correspondiente al ciclo de facturación que haya determinado para cada SUSCRIPTOR y/o USUARIO; de ahí en adelante, el consumo se establecerá por la diferencia de lecturas, operación aritmética que consiste en la diferencia que arroje la sustracción entre la lectura que se realice finalizada la fecha del ciclo de facturación -actual- y la lectura anterior del equipo de medida. LA EMPRESA entregará al SUSCRIPTOR y/o USUARIO copia de la lectura que registre el equipo de medida cuando este la solicite.

Para el caso de los USUARIOS NO REGULADOS el total de la energía a liquidar se determinará con base en los consumos de energía leídos por LA EMPRESA de forma horaria a partir de los registros tomados del equipo de medida del inmueble al que se le presta el servicio, mediante interrogación remota u otro medio.

Debido al reclamo presentado por la usuaria en razón al consumo de los meses de octubre y noviembre del año 2018, se procedió inicialmente a realizar un análisis documental en el Sistema de Administración Comercial, con el fin de determinar si dicho consumo genero una desviación significativa.

En razón a lo anterior, La Empresa de Energía de Pereira, en su cláusula décimo sexta del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes ha desarrollado el tema de la siguiente manera:

En consideración a la definición que trae la ley de desviación significativa del consumo, LA EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. ESP., adelantará con base en los siguientes porcentajes, una investigación para determinar la existencia o no de una desviación significativa del consumo, para finalmente facturar AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el valor real del consumo:

Desde	Hasta	Mediana	Grave
0 kw	5kw	1400%	9999%
6 kw	10 kw	1000%	9000%
11 kw	30 kw	800%	7000%
31 kw	50 kw	600%	2000%
51kw	100 kw	300%	1000%
101kw	300 kw	100%	800%
301kw	500 kw	100%	700%
501 kw	1.000 kw	80%	600%
1.001 kw	3.000 kw	60%	500%
3.001kw	5.000 kw	40%	500%
5.001 kw	10.000 kw	30%	500%

10.001kw	99.999.999 kw	22%	500%
----------	---------------	-----	------

Los porcentajes anteriores determinan dos clases de desviación de consumo, sin que aún se considere desviación significativa:

- MEDIANA:** cuando la variación del consumo sea mayor o igual al porcentaje de la columna MEDIANA y menor o igual al porcentaje de la columna GRAVE.
- GRAVE:** Cuando la variación del consumo sea mayor al porcentaje de la columna GRAVE.

Debido a lo anterior, y para el análisis del caso en concreto, se procederá a analizar si en el predio de que se trata con matrícula N°656934 para los meses de octubre y noviembre del año 2018, se presentó una desviación significativa:

Mes	Condición desviación significativa	Promedio o últimos seis meses	consumo objeto de reclamación	Porcentaje de la Desviación		Conclusión
				Diferencia	Porcentaje	
noviembre/2018	Consumo Promedio Individual entre 101 Hasta 300 Kw	120	151	31	25,833%	No se cumple con la condición de desviación significativa, ya que el incremento no superó el 100% del promedio
octubre/2018	Consumo Promedio Individual entre 101 Hasta 300 Kw	114	149	35	30,702%	No se cumple con la condición de desviación significativa, ya que el incremento no superó el 100% del promedio

De esta manera, se evidencia que no se generó una desviación significativa, pues tomada la diferencia entre el promedio y el consumo de los meses objeto de la presente reclamación representan el porcentaje establecido en el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes, para considerarse desviación significativa.

Es debido indicar como se encuentra regulada la determinación del consumo que le es facturado al usuario regulado mensualmente, facturación que se realiza por estricta diferencia de lecturas generadas en cada periodo mensual por el medidor de energía ubicado en el inmueble, esto 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.

Csv.	F. Lectura	F. Factura.	Lec.Tomada	Obs. TR	Lectura Verificada	Obs. Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
143	03/11/2018	06/11/2018	7182				7182	151	120	CLT
142	04/10/2018	05/10/2018	7031				7031	149	114	CLT
141	03/09/2018	04/09/2018	6882				6882	123	113	CLT
140	04/08/2018	06/08/2018	6759				6759	115	110	CLT

Conforme a lo anterior, es prudente valernos de nuestro sistema de Administración Comercial donde queda registro fotográfico de la toma de lecturas del correspondiente medidor así:



Esto, para brindar claridad, en cuanto al consumo de los meses facturados, pues los mismos se generan de la diferencia entre las lecturas tomadas cada mes. Para el predio de que trata esta reclamación, la lectura fue debidamente tomada y facturada, por tanto, debidamente generados los consumos

- Noviembre de 2018: $7182 - 7031 = \underline{151 \text{Kwh facturados}}$
- octubre e de 2018: $7031 - 6882 = \underline{149 \text{Kwh facturados}}$

Conforme a lo anterior, 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.

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, pues como se verificó e informó el medidor no presenta anomalía alguna, se encuentra registrando el consumo con normalidad.

Lo anteriormente expuesto, permite inferir razonablemente que la empresa en la facturación del consumo obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos de la usuaria al facturar el consumo registrado por el equipo de medida.

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

RESUELVE

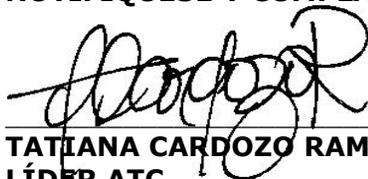
PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por la señora **MARIA LISIDIA HERNANDEZ**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial a la señora **MARIA LISIDIA HERNANDEZ** enviando citación para notificación personal a SEC A CS 11 FC BUENOS AIRES KM 1 VIA ARMENIA 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 el 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 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 notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



TATIANA CARDOZO RAMÍREZ
LÍDER ATC

Preparó: Mgaleano.