

**DECISION EMPRESARIAL No. 8558158.
29 DE ABRIL DE 2024.
MATRÍCULA N° 1814358.**

La Supervisora Contrato Operación Cartago 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 09 de abril de 2024, la señora **KELLIN NATALIA TORO MEDALLA** presentó reclamo por consumo del predio identificado con matrícula No. **1814358** ubicado en la **CRA 10 4 51 - SAN JOSE**, clase de servicio **Oficial - Tensión 1**, en el municipio de Cartago, manifestando lo siguiente:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	8558158	Radicado:	
F. Solicitud:	09-04-2024 10:56:00	Funcionario:	EEP/SCASTANEDAM
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	1097035904	Solicitante:	TORO MEDALLA KELLIN NATALI/ Clase Sol:
Teléfono:	3145494004	Dir. Notificación:	CRA 10 4 51 - SAN JOSE
Nro. Factura:		Municipio:	CARTAGO
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuaría manifiesta que el predio estuvo cerrado desde el 15/12/2023 ya que funciona un hogar infantil de bienestar familiar y apenas iniciaron labores el 8 de abril de 2024 y estos meses les cobraron pro CPI solici que se le revise y le cobren lo justo, no se congelan valores porque el predio se encuentra al día		
		Fecha Vencimiento:	29/04/2024
		Estado:	Tramite
		Depto:	VALLE
		F.Solución:	

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, 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 09 de abril de 2024 y por solicitud del usuario, el presente reclamo se analizará por los periodos de los meses de **enero, febrero, marzo y abril del año 2024**.

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 y su posterior facturación; en este caso, se entra a determinar: primero, si existió error o no en los consumos facturados de la matrícula N° **1814358** 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 telemetria, 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.

CONSIDERACIONES

Con el fin de resolver el presente reclamo, es procedente verificar la lectura facturada y en virtud del reclamo presentado por el cobro en el servicio eléctrico de los periodos de los meses de **enero, febrero, marzo y abril del año 2024**, por lo cual, se procede analizar el consumo del predio en nuestro Sistema de Administración Comercial:

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
208	28/03/2024	01/04/2024		A	1927	10	1007	252	252	CPI
207	27/02/2024	01/03/2024		A	0		755	247	247	CPI
206	27/01/2024	01/02/2024		A			508	258	258	CPI
205	29/12/2023	02/01/2024		+			250	266	266	CPI

Es de resaltar que el predio fue facturado por CPI (Consumo Promedio Individual) para el periodo del mes de enero, debido a la observación reportada por el lector:

Obs.Lectura	Cerrado - Medidor Interno	Sol.Critica	Consumo Promedio Individual
Obs.Verificación		Usuario Critica	EEPI/CARIASE
Lec.Relect.		Obs.Relect.	
Lec.Revisión		Obs.Rev.	

Para el mes de febrero el predio fue facturado por CPI (Consumo Promedio Individual), debido a la observación reportada por el lector:

Obs.Lectura	Cerrado - Medidor Interno	Sol.Crítica	Consumo Promedio Individual
Obs.Verificación		Usuario Crítica	EEPI/CARIASE
Lec.Relect.		Obs.Relect.	
		Lec.Revisión	
		Obs.Rev.	

Para el mes de marzo el predio fue facturado por CPI (Consumo Promedio Individual), debido a la observación reportada por el lector:

Obs.Lectura	Cerrado - Medidor Interno	Sol.Crítica	Consumo Promedio Individual
Obs.Verificación		Usuario Crítica	EEPI/CARIASE
Lec.Relect.		Obs.Relect.	
		Lec.Revisión	
		Obs.Rev.	

Para el mes de abril el predio fue facturado por CPI (Consumo Promedio Individual), debido a la observación reportada por el lector:

Obs.Lectura	Cerrado - Medidor Interno	Sol.Crítica	Consumo Promedio Individual
Obs.Verificación	Sin Novedad	Usuario Crítica	EEPI/MMOSCOSOM
Lec.Relect.		Obs.Relect.	
		Lec.Revisión	
		Obs.Rev.	

Lo anterior se soporta en el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes en su **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:

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:

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.

Conforme lo anteriormente informado, nos permitimos verificar que mediante proceso N° **8363317** de normalización, usuario solicitó nuevamente instalación del servicio, ya que el predio se encontraba sin equipo de medida y se reportaba como directo ocupado:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	8363317	Radicado:	
F. Solicitud:	30-11-2023 14:51:00	Funcionario:	EEP\JJIMENEZC
Tipo:	22 - REVISIONES POR RECUPERACION	Proceso:	2210 - Instalacion y Normalizacion EEP
Cédula:		Solicitante:	
Teléfono:		Dir. Notificación:	
Nro. Factura:		Municipio:	CARTAGO
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	SE GENERA PROCESO PARA REALIZAR NORMALIZACIÓN EN EL PREDIO, LOS MATERIALES INSTALADOS EN ESTA ACTIVIDAD SERÁN COBRADOS AL USUARIO.		
		Fecha Vencimiento:	21/12/2023
		Estado:	Finalizado
		Clase Sol:	
		Depto:	VALLE
		F. Solución:	05/12/2023

Posteriormente, por parte de LA EMPRESA se realizaron visitas los días 29 y 30 de noviembre de 2024 con actas de revisión N°**1701286160383 - 1701348481993**, dejando plasmada las siguientes observaciones:

ACTA 1701286160383: "Se visita predio con matrícula 1814358 por campaña innovación tecnológica, se llega al predio y se socializa actividad con la usuaria encargada la cual nos informa que hoy no se encuentra la jefe del hogar infantil por tal motivo no es posible efectuar normalización, se reprograma visita para el 29-11-23 a primera hora."

ACTA 1701348481993: "Se visita predio con matrícula 1814358 por campaña innovación tecnológica, se llega al sitio y se socializa actividad con el usuario el cual autoriza normalización. Se encuentra en terreno medidor A5 conectado como A3 marca Iskra serie 3968795 clase 2 año 1982 con lectura final 32240,2 kWh, se le realizan pruebas tiempo potencia al medidor encontrado dando resultados conformes, prueba de fuga okey, medida cuenta con caja policarbonato con visor de vidrio, acometida conforme, se desmonta medidor y se instala uno de mayor precisión, se instala medidor A3 marca Meter serie 2022017832 clase 1 año 2022 con lectura inicial 2,48 kWh, se dejan conexiones okey, queda pendiente instalación de interruptor termomagnético, se realizan pruebas tiempo potencia al medidor instalado dando resultados conformes, se deja predio con servicio de energía, usuario firma estando conforme con trabajo realizado en campo, materiales instalados son suministrados por EEP, usuario solicita que normalización sea diferida en 12 cuotas. Se anexa registro fotográfico."

Material fotografico acta No 1701286160383:

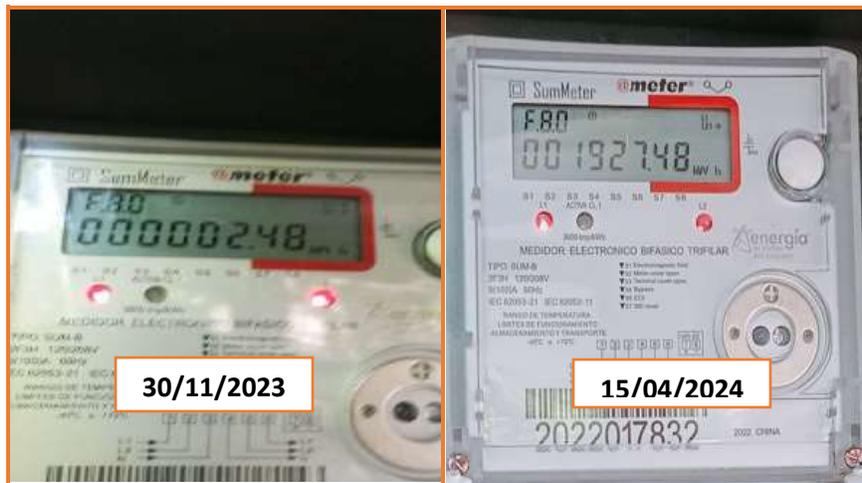


Material fotografico acta No 1701348481993:



Evidenciado lo anterior, nos permitimos explicar que los periodos comprendidos del 30/12/2023 al 28/03/2024 facturados en los meses de **enero, febrero, marzo y abril de 2024**, por los cuales el usuario presente reclamación, se facturó por Consumo Promedio Individual (CPI); esto debido a que, como se informó en la presente decisión, el predio con matrícula N° **1814358**, **no se podía realizar lectura debido a que el predio e encontraba cerrado**, tal lo como reportaba el lector, por lo cual, no era posible facturar el consumo por diferencia de lecturas, determinando así, que el consumo se facturara por el promedio individual.

Es deber de la empresa informarle al usuario que el día 30 de noviembre de 2023 se dejó medidor instalado con lectura inicial de **2,48 kWh** y el día 15 de abril de 2024, momento en el cual se pudo realizar la lectura 4 periodos después su lectura inicial, esta fue de **1927 kWh**, tal como consta en las siguientes imágenes:



Una vez establecido lo anterior se determina por la empresa de que, **si hubo un consumo real** en el predio en los periodos de enero, febrero, marzo y abril de 2024 los cuales fueron facturados **CPI**.

A su vez, es debido referir lo indicado en el Contrato para la prestación del servicio del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes, **CAPÍTULO III. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**, en las siguientes cláusulas:

Cláusula Décima Tercera - Obligaciones de LA EMPRESA: en virtud de la celebración de este contrato LA EMPRESA se obliga con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO a:

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.

3. Facturar el servicio de acuerdo con los parámetros y los tiempos señalados por la ley o por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Art. 150 Ley 142 de 1.994.

Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO: en virtud de la celebración de este contrato, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga con LA EMPRESA a:

5. Permitir el acceso para la lectura periódica de los equipos de medida cuando estos se hallen al interior del inmueble, conjunto habitacional, o propiedad horizontal, permitir la suspensión del servicio cuando se configure alguna de las causales establecidas en la ley o en este contrato, permitir y atender la revisión de las instalaciones internas, revisión de los sistemas de medida o su retiro temporal con el fin de verificar su correcto funcionamiento y calibración cuando a juicio de LA EMPRESA sea técnicamente necesario, y por cualquier diligencia que se requiera efectuar en ejecución del contrato.

teniendo en cuenta lo anterior se indica que el usuario debe garantizar el acceso al equipo de medida tanto para su toma de lectura, como cualquier otro procedimiento que se requiere por parte de la empresa.

Explicado lo anterior, **NO SE ACCEDE** a petición del usuario, ya que el consumo se facturo de acuerdo con el promedio individual que correspondía al predio, esto como se informó debido a la imposibilidad de determinar en forma individual el consumo.

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:

**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

energía 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 por promedio individual, por imposibilidad de determinar en forma individual el consumo. 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, el Gestor de Control de Energía de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDE al reclamo por consumo presentado el día 09 de abril de 2024, por la señora **KELLIN NATALIA TORO MEDALLA**.

SEGUNDO: NOTIFICAR de la presente decisión a la señora **KELLIN NATALIA TORO MEDALLA** a la dirección **CRA 10 4 51 - SAN JOSE** haciéndole envío de la decisión empresarial N° **8558158** 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 el Gestor de Control de Energía 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
Elaboró: PGOMEZC.