

Pereira, 31 de marzo de 2025.

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°9118943
MATRÍCULA 914978**

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 10 de marzo de 2025, CAROLINA GUTIERREZ presentó reclamo frente al consumo facturado en febrero 2025 por Servicio Publico Domiciliario de Energía Eléctrica prestado en el predio ubicado URB MZ 16 CS 18 - VILLA SANTANA DANUBIO identificado con número 914978.

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:	9118943	Radicado:	
F. Solicitud:	10-03-2025 12:01:00	Funcionario:	EEP\MSALDARRIAGAO
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	1087488060	Solicitante:	GUTIERREZ CAROLINA
Teléfono:	3136261610	Dir. Notificación:	URB MZ 16 CS 18 DANUBIO BAJO
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	Usuario reclama por el consumo del 30/01/2025 al 26/02/2025 donde usuario informa que el predio estuvo desocupado hasta el 02/03/2025 donde usuario afirma que la empresa normalizó e instaló nuevo medidor antes de que el usuario se pasará al predio, se evidencia que el cobro se está realizando por CPI con la novedad del lector medidor diferente y en el sistema de administración comercial existe proceso 9102664 Instalación y Normalización EEP el cual se encuentra en trámite, medidor encontrado en terreno 24675362 con lectura 2 kw. SE ENVÍAN A RECLAMO VALOR DE \$44,234, SE INDICA AL USUARIO QUE ESTOS VALORES QUEDAN CONGELADOS Y QUE, EN CASO DE ACCEDER AL RECLAMO, SERÍAN RETIRADOS DE LA FACTURACIÓN DEFINITIVAMENTE Y QUE POR EL CONTRARIO EN CASO DE NO ACCEDER, SERÍAN COBRADOS EN LA PRÓXIMA FACTURA.		
		Fecha Vencimiento:	31/03/2025
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F. Solución:	

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 5 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 5 citado, así:

“Artículo 5. *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”.*

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

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 teled medida, 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.

(...)

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.

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 junior 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.

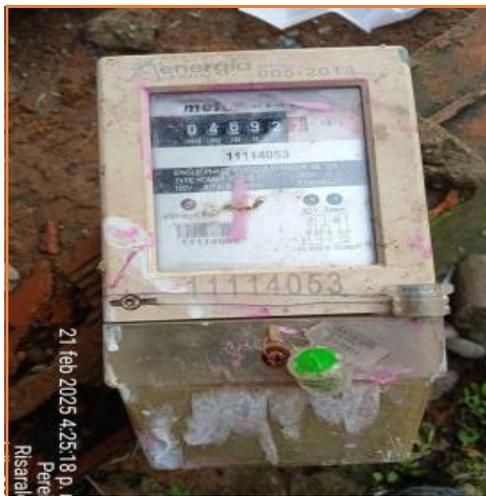
Para estos efectos de facturación oportuna, el lapso comprendido entre la fecha de la lectura del medidor del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

De acuerdo con la normatividad anteriormente expuesta la **Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP.** Procederá con el correspondiente:

ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

Primero: El 21/02/2025 se procedió a realizar visita de campo; la cual se consignó en acta No C-0169664285-R, en la que se dejan las siguientes anotaciones:

"SE VISITA PREDIO POR CAMPAÑA CRITICA LECTURA EN LA MATRÍCULA #914978 BAJO EL PROCESO #9068025 DÓNDE USUARIO PRESENTA RECLAMO POR LA VARIACIÓN DE CONSUMO PRESENTADA POR LOS ÚLTIMOS 4 PERIODOS AL MOMENTO DE LA VISITA SE UBICA PREDIO EN LA MZ 16 CASA 18 BARRIO EL DANUBIO VILLA SANTANA **SE EVIDENCIA QUE PREDIO SE ENCUENTRA SIN EQUIPO DE MEDIDA EN LA FACHADA EL CUAL SE ENCUENTRA SUSPENDIDO SIN SERVICIO DE ENERGÍA USUARIO MANIFIESTA QUE MEDIDOR NO SE ENCUENTRA EN EL PREDIO POR ADECUACIONES EN SU FACHADA** Y APORTA MEDIDOR #11114053 CON UNA LECTURA DE 4692.7 KWH Y LECTURA REPORTADA EN SAC DE 4692 KWH REPORTADA EL DÍA 30/10/2024 Y MESES ANTERIORES SE EVIDENCIA CON ESTA MISMA LECTURA, SE ENVÍA MEDIDOR A LABORATORIO PARA SU RESPECTIVO ANÁLISIS YA QUE SU BORNERA SE ENCUENTRA EN MAL ESTADO TORNILLOS FUSIONADOS CON BORNERA. PREDIO SE ENCUENTRA EN ADECUACIONES APROXIMADAMENTE HACE 4 MESES USUARIO MANIFIESTA QUE SE ENCUENTRA SUSPENDIDO HACE 1 MES APROXIMADAMENTE EN PREDIO NO SE ENCUENTRA CAJA NI ACOMETIDA PARA EQUIPO DE MEDIDA SE PROCEDE A GARANTIZAR MEDIDA Y SE INSTALA CAJA MONOFÁSICA \$69.860 9METROS DE ACOMETIDA 9 METROS DE 1*6+6 \$94.176 BREAKERS DE PROTECCIÓN 1*50 \$49.588 15 AMARRAS PLÁSTICAS \$6.195 TORNILLOS DRIWALL \$1.815 15 CHAZOS \$1.920 ABRAZADERA DOBLE ALA 3/4 \$5.390 MANO DE OBRA SE INSTALA MEDIDOR MONOFÁSICO #24675362 CON UNA LECTURA DE 2.3 KWH EL CUAL ES SUMINISTRADO POR LA EEP CON VALOR DE \$101.513 USUARIO ASUME COSTOS DE MATERIAL SE REALIZAN PRUEBAS AL MEDIDOR INSTALADO DANDO CONFORMES DE ACUERDO A PARÁMETROS DE CALIBRACIÓN NORMAL CON EQUIPO PATRÓN #24023102 SE DEJA VOLTAJES DE 122 Y CORRIENTES DE 0.00 VERIFICADOS CON LA PINZA 007 SE DEJA PREDIO SIN SERVICIO DE ENERGÍA COMO SE ENCONTRÓ DESOCUPADO AL MOMENTO DE LA VISITA EL USUARIO STEVEN CASTRILLON QUIEN ATIENDE LA VISITA EN CALIDAD DE ENCARGADO SE LE EXPLICA EL PROCEDIMIENTO REALIZADO Y SE SOCIALIZA EL BIEN USO RACIONAL DE ENERGÍA Y EFICIENCIA DE LA ENERGÍA."



Medidor retirado



Medidor instalado

OBSERVACIONES																															
<p>se visita predio por campaña crítica lectura en la matrícula #914978 bajo el proceso #9068025 dónde usuario presenta reclamo por la variación de consumo presentada por los últimos 4 periodos al momento de la visita se ubica predio en la MZ 16 casa 18 barrio el danubio Villa Santana se evidencia que predio se encuentra sin equipo de medida en la fachada el cual se encuentra suspendido sin servicio de energía usuario manifiesta que medidor no se encuentra en el predio por adecuaciones en su fachada y aporta medidor #11114053 con una lectura de 4692.7 KWH y lectura reportada en sac de 4692 KWH reportada el día 30/10/2024 y meses anteriores se evidencia con esta misma lectura, se envía medidor a laboratorio para su respectivo análisis ya que su BORNERA se encuentra en mal estado tornillos fusionados con BORNERA. predio se encuentra en adecuaciones aproximadamente hace 4 meses usuario manifiesta que se encuentra suspendido hace 1 mes aproximadamente en predio no se encuentra caja ni acometida para equipo de medida se procede a garantizar medida y se instala caja monofásica \$69.860 9metros de acometida 9 metros de 1*6+6 \$94.176 breakers de protección 1*50 \$49.588 15 amarras plásticas \$6.195 tornillos driwall \$1.815 15 chazos \$1.920 abrazadera doble ala 3/4 \$5.390 mano de obra se instala medidor MONOFÁSICO #24675362 con una lectura de 2.3 KWH el cual es suministrado por la EEP con valor de \$101.513 usuario ASUME COSTOS de material se realizan pruebas al medidor instalado dando conformes de acuerdo a parámetros de calibración normal con equipo patrón #24023102 se deja voltajes de 122 y corrientes de 0.00 verificados con la pinza 007 se deja predio sin servicio de energía como se encontró desocupado al momento de la visita el usuario Steven Castrillon quien atiende la visita en calidad de encargado se le explica el procedimiento realizado y se socializa el bien uso racional de energía y eficiencia de la energía usuario manifiesta materiales sean cobrados a 12 cuotas se toma 36 fotos y 1 video y se deja información en terreno que revisión y selado tiene un valor de \$124.0.10 el cual será cargado a la factura de energía.</p> <p>ACUERDO DE PAGO: El suscrito propietario suscriptor y/o usuario del servicio de energía prestado al inmueble cuyos datos se indican al inicio de la presente acta de normalización y de acuerdo a los trabajos ejecutados me obligo de manera autónoma e incondicional a: 1) Pagar a la EPP S.A. E.S.P. el valor de la adecuación a las instalaciones eléctricas, el cual autorizo se ha cobrado en 12 cuotas iguales en la factura que se genera por concepto de la prestación del servicio de energía eléctrica para esta matrícula, financiado con un interés del 1.000 % mensual. 2) En caso de mora en el pago, acepto sean cobrados intereses moratorios a la máxima Tasa legal permitida así como perder el beneficio de la financiación y que se haga exigible el pago total de la obligación.</p> <p>De igual forma manifiesto que he sido informado de los derechos que me asisten como titular del dato especialmente al derecho de conocer actualizar rectificar y suprimir mi información personal así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. Estos derechos los puedo ejercer a través de los medios habilitados por Energía de Pereira para la atención Al público que corresponden a los siguientes: en Pereira nuestra oficina de atención personal ubicada en la Cra. 10 No. 17 - 35 Edificio Torre Central piso 2, correo electrónico contactanos@epp.com.co y en la ciudad de Cartago nuestra oficina atención personal ubicada en la Cra. 4 No. 15 - 104 local 4, correo Electrónico contactanoscartago@epp.com.co</p>																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Propietario / Cliente / Usuario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NOMBRE:</td> <td>Steven Castrillon</td> </tr> <tr> <td>FIRMA:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>C.C. No:</td> <td>1087554519</td> </tr> </tbody> </table>		Propietario / Cliente / Usuario		NOMBRE:	Steven Castrillon	FIRMA:		C.C. No:	1087554519	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Funcionario / Contratista</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NOMBRE:</td> <td>CARO RUIZ CRISTIAN ALEJANDRO</td> </tr> <tr> <td>FIRMA:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>C.C. No:</td> <td>1193547659</td> </tr> <tr> <td>Cod.</td> <td>1628</td> </tr> </tbody> </table>		Funcionario / Contratista		NOMBRE:	CARO RUIZ CRISTIAN ALEJANDRO	FIRMA:		C.C. No:	1193547659	Cod.	1628	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Interventoria</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NOMBRE:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FIRMA:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>C.C. No:</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Interventoria		NOMBRE:		FIRMA:		C.C. No:	
Propietario / Cliente / Usuario																															
NOMBRE:	Steven Castrillon																														
FIRMA:																															
C.C. No:	1087554519																														
Funcionario / Contratista																															
NOMBRE:	CARO RUIZ CRISTIAN ALEJANDRO																														
FIRMA:																															
C.C. No:	1193547659																														
Cod.	1628																														
Interventoria																															
NOMBRE:																															
FIRMA:																															
C.C. No:																															

Al encontrar equipo de medida **#11114053** en mal estado, la Empresa lo retiró y envió al laboratorio con el fin de verificar su estado, esto de conformidad al numeral 6 de la Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO:

6. Permitir, cuando LA EMPRESA lo requiera, el retiro, traslado o cambio total o parcial del sistema de medición, en los siguientes casos: a) para verificar su estado a través de un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC o quien haga sus veces, con el fin de garantizar la correcta medición del consumo. b) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos o equipos de medida más precisos (Art. 144 Ley 142 de 1994)

Así las cosas, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios pueden llevar a cabo el retiro del medidor cuando este se encuentre en mal estado, y debe entregar al suscriptor el informe de revisión elaborado por parte del laboratorio acreditado. Es decir, una vez se emita el resultado de laboratorio la Empresa se comunicará con el suscriptor para informarle del resultado de este y el trámite a seguir según sea el caso.

Debe tenerse que es el laboratorio quien mediante las pruebas correspondientes y con la emisión de un informe de laboratorio el que determina idóneamente si el equipo de medida presentó error o no en el registro del consumo o en su medida.

Segundo: Teniendo en cuenta que el marco normativo enunciado por la Empresa establece que cuando se imposibilite la determinación del consumo de forma individual la Empresa puede determinarlo conforme lo establecido en la cláusula vigésima del contrato de condiciones uniformes:

Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable.

Numeral 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 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.

Para el caso en concreto, el medidor 11114053 fue retirado debido a que, se encontraba en mal estado por tanto no era posible facturar el consumo con la lectura registrada en el mismo, cabe resaltar que, si bien se hizo el cambio de medidor N°24675362, este no había registrado el consumo total del ciclo que comprende el periodo de febrero 2025, en consecuencia, no se ajusta a la Cláusula Vigésima que señala la determinación del consumo, pues la Empresa factura el consumo de sus SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en periodos mensuales, en razón a ello el consumo de febrero 2025 se convirtió en un consumo imposible de determinar de forma individual; razón por la cual se dio aplicación al literal A del numeral quinto de la Cláusula Vigésima del contrato de condiciones uniformes facturando así por consumo promedio estrato (CPE).

Por lo tanto, en febrero de 2025 se facturaron 107 kilovatios por Consumo Promedio Individual CPI, debido al cambio de medidor que se realizó durante este periodo:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
219	26/02/2025	27/02/2025	2	L	4692	10	5120	107	107	CPI

Teniendo en cuenta lo expuesto, reiteramos que no fue posible determinar el consumo, debido a que según las observaciones realizadas por los lectores de "PREDIO DIRECTO OCUPADO" en los meses de noviembre de 2024 hasta enero de 2025, donde al no encontrarse un equipo de medida instalado en el predio, no era posible tomar lecturas al mismo y a su vez, facturar por la respectiva diferencia de lectura, razón por la cual se procedió correctamente a realizar las respectivas facturaciones con base al promedio evidenciado para la matrícula 914978

PERIODOS FACTURADOS POR PROMEDIO:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
219	26/02/2025	27/02/2025	2	L	4692	10	5120	107	107	CPI
218	29/01/2025	30/01/2025		E	5		5013	107	107	CPI
217	29/12/2024	30/12/2024		E	0		4906	107	107	CPI
216	28/11/2024	29/11/2024		E			4799	107	0	CPE

Nuevamente se realizó verificación en terreno el día 31 de marzo de 2025 bajo acta No. 3443968245, donde se evidenció lo siguiente:

"se atiende PQR en la matrícula número 914978 bajo proceso 9118943 dónde usuario presenta reclamo por el consumo de los meses entre Julio y febrero en los cuales el predio estuvo desocupado, al momento de la visita se evidencian terreno medidor monofásico número 24675362 con una lectura activa de 67.6 el cual se procede a realizar pruebas con equipo AVM número 3158 estando dentro de los parámetros de calibración conformes se revisan conexiones estando conformes acometida limpia sin empalmes hasta el punto de conexión sellos y sticker principal conforme, bornera limpia sin irregularidad alguna, se toman fotos se Sella y se deja predio con servicio de energía ok con voltaje disponible de 109 y corriente disponible de 1.39 las cuales fueron verificados por la pinza v.a pz006 persona quién atiende la visita Carolina Gutiérrez informa que el predio se encontraba desocupado desde el mes de julio hasta el mes de marzo aproximadamente ya que tuvieron que desocupar por motivos de que la casa estaba en remodelación, se evidencia que el predio fue normalizado el 21 02 del 25 usuario ocupó el predio hace 10 días aproximadamente, comunica que tres días después de la normalización se quedó sin servicio en lo cual el área técnica realizó inspección y la dejó de nuevo con servicio, comunica que no se le ha generado factura ni cobro de los materiales de la normalización, se le informa el procedimiento realizado y firma acta a conformidad, persona quien firma aporta censo, censo aportado por el usuario no verificado. se le informa al usuario que revisión Y sellado tiene un valor de 124.010 los cuales serán cobrados en la próxima factura ya que al momento de la visita medidor se encontraba sin sellos en bornera"



Lo anteriormente expuesto, permite inferir razonablemente que la empresa obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del usuario al facturar de conformidad con lo establecido en el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, capítulo IV Cláusula Vigésima Numeral Quinto, por lo cual no es posible acceder al reclamo por consumo presentado respecto a la facturación del mes de febrero de 2025.

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:

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





Por otro lado, tenga en cuenta que:

	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier reparación de instalaciones eléctricas debe realizarla personal técnico con experiencia. • Antes de reparar cualquier instalación eléctrica, desconecte el breaker 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
---	--	--

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.



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

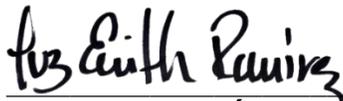
PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por **CAROLINA GUTIERREZ** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese a la señora **CAROLINA GUTIERREZ**, mediante citación física la decisión empresarial 9118943 a URB MZ 16 CS 18 DANUBIO BAJO haciéndole entrega de una copia de esta de conformidad con lo establecido en el artículo 67 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 en su bandeja de entrada 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: SCONGOTEH.