

**DECISIÓN EMPRESARIAL No. 6520840**  
**06 DE ENERO DE 2021**  
**CÓDIGO 1823119**

**EL Gestor Control de Energía 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**

En fecha 16 de diciembre de 2020, la señora **GLORIA ACEVEDO**, registrada en el código No. **1844206** correspondiente al inmueble ubicado en CRA 1N 1E 01 BRISAS DEL RIO, en la zona urbana de la ciudad de Cartago, de clase de servicio residencial estrato 2, manifestando verbalmente:

*"usuaria manifiesta que tuvo un alto consumo en el mes de noviembre, se le explica que fue un consumo liberado y ella insiste que se le tome reclamo porque igual le suspendieron el servicio y no es justo todo ese consumo, se le entrega copia de la visita donde se le indica todo, se le congelan valores 1281kwh, no aporta correo."*

**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 el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes adoptado por la empresa, de acuerdo al material probatorio obrante en el expediente del usuario y en el sistema de administración comercial.

**ANÁLISIS JURÍDICO**

Para realizar el correspondiente análisis y brindar una completa información a la usuaria de las normas aplicables al caso en concreto, es necesario indicar como se encuentra regulada la determinación del consumo que le es facturado al usuario regulado mensualmente, 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.

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).

Así mismo, el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes adoptado por la Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P, en concordancia con las normas de aplicación nacional, establece en su cláusula décima tercera numeral 2 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".*

Teniendo en cuenta el marco normativo enunciado la Empresa establece el consumo inicial mediante la lectura de los kilovatios consumidos y que se registran en el equipo de medida durante el periodo correspondiente al ciclo de facturación que se haya determinado; 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.

Adicionalmente el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 contempló que ante la existencia de cambios intempestivos en la medición del consumo, las empresas prestadoras del servicio se encuentran en la obligación legal de investigar estos hechos, a fin de determinar la causa de las desviaciones significativas, para lo cual debe valerse de los elementos técnicos para tal efecto. A la letra reza la mencionada norma:

***"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA.*** *Al preparar las facturas, es obligación de las empresas 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 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 o usuario, según sea el caso."*

En ese orden de ideas, la disposición establece que mientras se establece la causa, la empresa puede efectuar el cobro a través de tres medios, indistintamente: i) con base en las facturas de períodos anteriores, ii) o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o iii) mediante aforo individual; sin embargo, el medio que se utilice deberá atender los que el contrato de condiciones disponga al respecto.

En consecuencia, la resolución CREG 108 de 1997 es la que regula los consumos anteriores a tener en cuenta al disponer en el parágrafo 1º del artículo 37 los periodos que se deben de tener en cuenta para obtener el promedio, pero le confiere plena libertad a las empresas prestadoras de servicios públicos para que fijen en sus contratos de Condiciones Uniformes, los porcentajes que se tendrán en cuenta para establecer o determinar la existencia o no de una desviación significativa.

La Empresa de Energía de Pereira, en el anexo 2 del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes ha considerado el tema de la siguiente manera:

En consideración a la definición que trae la ley de desviación significativa del consumo LA EMPRESA DE ENERGÍA 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 del consumo:

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

Quando la desviación del consumo, en un rango de consumo promedio, supere el límite de la clase de desviación, LA EMPRESA, iniciará la investigación para determinar la existencia de la desviación significativa de consumo, la cual podrá ser de uno de los dos tipos que se mencionan a continuación:

**A. Investigación documental:** consiste en el estudio de toda la información comercial del código asociada al servicio de energía prestado en el predio del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, disponible en el sistema comercial de LA EMPRESA.

Quando con base en cualquiera de los siguientes criterios y/o soportes, se determine que existe razón justificada de la existencia de la desviación de consumo, este será definitivamente facturado teniendo en cuenta la lectura tomada y registrada del periodo:

- Información ingresada en forma reciente al sistema comercial.
- Comportamiento estacional del consumo (temporada navideña, vacaciones, y fechas especiales).
- Tendencia de consumos anteriores
- Aumento de carga instalada.
- Revisiones recientes efectuadas al predio.
- Revisiones recientes de suspensiones
- Revisiones recientes de lectura
- Fotografía del inmueble, equipo de medida, etc.

**B. Investigación en campo:** Cuando no exista una razón que justifique la desviación del consumo, se entenderá que efectivamente se presenta una desviación significativa en el consumo de energía en el predio del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, por tanto antes de liberar el consumo total al usuario se dará aplicación al artículo 149 de la ley 142 de 1994, esto es, se facturará al usuario sobre su consumo promedio individual, mientras se realiza por parte de LA EMPRESA una revisión al predio que presenta la desviación, una vez se detecte la causa de la desviación se facturará o abonará al usuario la diferencia frente a los consumos facturados y los consumos reales, según sea el caso en la próxima factura a emitir.

**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 desviación significativa, LA EMPRESA determinará el consumo en primer lugar con base en los consumos promedios individuales de los últimos seis (6) meses para los USUARIOS residenciales y no residenciales, en segunda instancia para los USUARIOS residenciales se realizará con base en los consumos promedios de los últimos seis (6) meses en la de USUARIOS y/o SUSCRIPTORES del mismo estrato socio económico que cuenten con medidor, para los USUARIOS no residenciales el consumo individual se determinará con base en aforo de carga o capacidad instalada individual; Al aclarar la causa de las mismas, las diferencias frente a los valores que se cobraron, se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, según sea el caso. (Subrayado fuera de texto)*

Ahora bien, la Empresa, una vez liquidado el consumo de cada usuario regulado en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente a su ciclo de facturación. Hechas las anteriores precisiones, se le informa al usuario que la Empresa, conforme lo ordenado por la comisión mencionada con antelación, tiene libertad para establecer la tarifa y la misma se aplica a todos los usuarios del servicio de energía equitativamente, es decir, que para todo estrato socioeconómico se fija el mismo valor del kilovatio.

### Consideraciones

Descendiendo al caso que nos ocupa y teniendo en cuenta que la causal de reclamación es por el consumo, cabe recordar lo que establece la ley 142 de 1994 modificada por la ley 689 de 2001, en el artículo 146, que 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.** (Negrillas fuera de texto).

Como se manifestó con anterioridad las empresas de servicios públicos según consagra el artículo 149 de la ley 142 de 1994 están obligadas a investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, e indica que mientras se establece la causa de la desviación el cobro se deberá realizar de acuerdo al promedio obtenido de periodos anteriores, o con los consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual siendo la resolución CREG 108 de 1997 la que regula los consumos anteriores a tener en cuenta al disponer en el parágrafo 1º del artículo 37.

con el fin de resolver el presente reclamo, es procedente verificar las lecturas tomadas al medidor, el estado de este frente a los consumos facturados al usuario; En virtud del reclamo presentado por consumo elevado, la empresa procede a pronunciarse por el mes de diciembre como lo solicita la usuaria, en nuestro Sistema de Administración Comercial, se pudo evidenciar lo siguiente.

Análisis de Consumos Detallados											
Csv.	F. Lectura	F. Factura.	Lec.Tomada	Obs.	TR	Lectura Verificada	Obs. Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
167	26/10/2020	02/11/2020	21803					21803	1411	157	CLT
166	26/09/2020	02/10/2020	21358		T	21719		20392	150	150	CPI

Análisis de consumos de la CÓDIGO **1823119**

Con respecto a el consumo del mes de noviembre, es pertinente realizar la siguiente aclaración:

- En el mes de octubre se presentó una desviación significativa del consumo

**Octubre: 21358 (lectura tomada)-20242 (lectura de septiembre) = 1116 kWh facturados**

Análisis para establecer si se presentó desviación significativa del consumo en octubre del 2020:

Condición desviación significativa	Promedio últimos seis meses	consumo objeto de reclamación	Porcentaje de la Diferencia		Conclusión
			Diferencia	%	
Consumo Promedio Individual de 101 a 201	octubre 2020 150	1116	966	644.000%	se cumple la condición de desviación significativa, ya que el incremento superó 200%

Del correspondiente análisis del consumo registrado para el periodo de octubre del 2020, encontramos que se encuentra enmarcado dentro de los porcentajes que establecen las desviaciones significativas pues el porcentaje superó el 200% el consumo actual, motivo por el cual y De acuerdo con la desviación presentada y conforme al artículo 149 se programó revisión técnica la cual fue ejecutada el conforme acta N°**695100** dando cumplimiento a la legislación vigente, encontrando lo siguiente:

SE PROCEDE A REALIZAR VISITA PREVIA CON EL FIN DE INVESTIGAR LA CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO PRESENTADO EN EL INMUEBLE DE LA MATRICULA 1823119, SE INFORMA A EL USUARIO QUE PARA EL MES ACTUAL EL COBRO DEL SERVICIO DE ENERGÍA SE REALIZÓ POR CONSUMO PROMEDIO INDIVIDUAL DE 150KWH, LO QUE PUEDE CONSTATAR EN SU FACTURA Y NO POR LA DIFERENCIA DE LECTURAS REGISTRADAS EN EL MEDIDOR, ESTANDO PENDIENTE POR LIBERAR PARA EL PRÓXIMO MES UN TOTAL DE 966KWH CONSUMO REAL 1116KWH/HR SE VISITA PREDIO MEDIDOR NO PRESENTA FUGA SIN CARGA EN VACÍO PRUEBA CON PIN DE CORTE ABIERTO SE ENCONTRÓ FUGA EN INSTALACIONES INTERNAS SE LE RECOMIENDA CONTRATAR ELECTRICISTA PARTICULAR PARA CORREGIR DICHA FUGA SE LE RECOMIENDA USO RACIONAL DE ENERGÍA CON LOS ELECTRODOMÉSTICOS SE ENTREGA FOLLETO AHORRO DE ENERGÍA MEDIDOR CLASE2 DEL AÑO 1995 SIN TAPA BORNERA SIN SELLOS EN TAPA PRINCIPAL Y BORNERA CAJA EN MAL ESTADO ACOMETIDA PLANA CENSO DICTADO POR EL USUARIO SE PROCEDE A LIBERAR 966KWH/H PARA LA PRÓXIMA FACTURA SE REMITE A SOLUCIONES ENERGETICAS PARA ENVIÓ DE MEDIDOR AL LABORATORIO NORMALIZACIÓN COMPLETA FOTOS CON CARGA 5 FASE R - 0.78AMP FOTO PIN DE CORTE ABIERTO 6 FASE R - 0.00AMP FOTO FUGA 7 FASE R - 0.12AMP NO SE TOMA CARGA EN NEUTRO FOTOS 1,2,3,4,8,9



Una vez concluida la visita, se determino que el equipo de medida esta en buen estado, no registra fuga, y encontrandose fuga interna que se procedio a liberar el consumo congelado de **966 kWh**, para el mes de noviembre.

¿Qué es una fuga de corriente eléctrica?



Una fuga de corriente eléctrica sucede cuando la energía eléctrica se dirige fuera de su circuito eléctrico, es decir fuera de los hilos conductores de energía eléctrica. Entre sus causas más probables pueden ser porque el aislamiento del cable conductor se encuentra deteriorado, por lo que los hilos conductores podrían estar haciendo contacto con un material conductor de energía eléctrica. Ya sea un microondas, lavadora, tubería metálica entre otros.

A continuación, nos permitimos explicarle como se tomó el consumo en el periodo noviembre del 2020:

Análisis de Consumos Detallados											
Csv.	F. Lectura	F. Factura.	Lec.Tomada	Obs. TR	Lectura Verificada	Obs. Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	
167	26/10/2020	02/11/2020	21803				21803	1411	157	CLT	

- **Noviembre: 21803(lectura tomada)- 21358(lectura de octubre) = 445 kWh facturados + 966 kWh para un total en noviembre de: 1411 kWh**

Con el fin de brindar mayor claridad al usuario, se aporta el material fotográfico de la lectura tomada en el predio:

## NOVIEMBRE



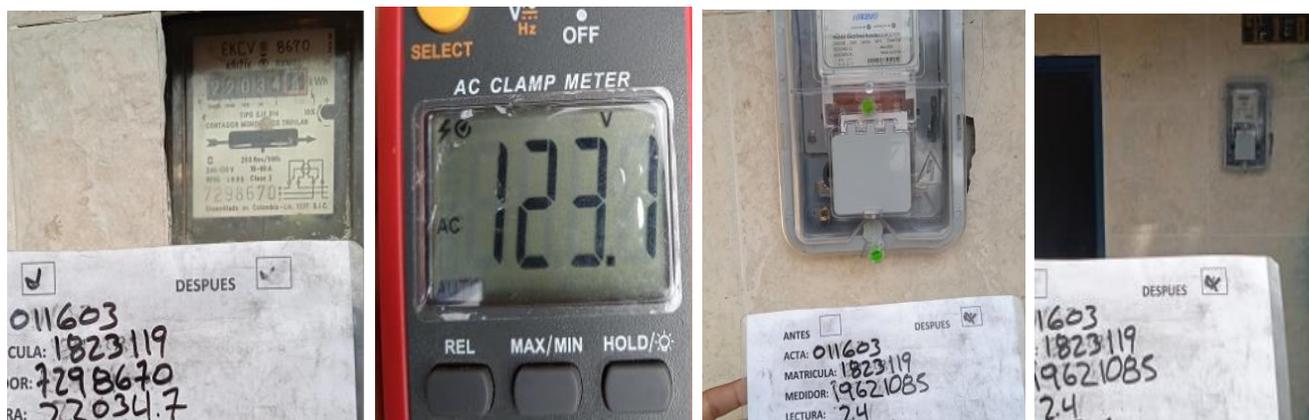
Entonces se logra evidenciar en la gráfica histórica de consumo que al predio objeto de la reclamación se le realizó el cobro del consumo con base en las diferencias de la lectura actual y la lectura anterior, arrojando como consumo real el que fue ya facturado para el periodo noviembre del 2020.

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*

Anudado a lo anterior y atendiendo a la solicitud de visita por parte del usuario, nuestro equipo técnico para estas labores se desplazó nuevamente al predio **N° 1823119** como consta en el acta **N° 011603**, donde se pudo evidenciar lo siguiente:

GHRV N- 121885 se visita predio con matrícula # 1825119 se atiende PQR donde usuario hace reclamación por consumo se encontró medidor # 7298670 bifásico al cual se le realizan pruebas dando conformes se procede a instalar caja acometida y medidor monofásico # 19621085 al cual se le realiza pruebas dando conformes usuario afirma no necesitar el servicio bifásico los materiales utilizados en esta normalización son propiedad de la eep motivo por el cual no se le genera ningún costo a el usuario censo suministrado por el usuario se sella y se deja con servicio ok se anexa registro fotográfico usuario firma a satisfacción Jerson Andrés pescador tel 3156175859 correo [yeison67@hotmail.com](mailto:yeison67@hotmail.com)



En la visita que se realizó en el predio **N° 1823119**, se evidencia que equipo encontrado se encuentra registrando correctamente los consumos, se realiza el cambio del equipo de medida por innovación tecnológica, por uno de mayor precisión.

Una vez verificado el estado de las instalaciones en el predio, no se accede a petición del usuario, ya que el incremento en el consumo se debe a causas internas y no por irregularidades en el equipo.

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, una correcta toma de lectura por lo que se concluye que el consumo es el causado dentro del predio para el periodo de noviembre del 2020, por lo anterior se procede a liberar los valores congelados para la siguiente facturas.

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



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

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

En conclusión, no es procedente la solicitud formulada por la usuaria, puesto que como parte del contrato suscrito entre la **EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP**, se realizaron los cobros de las facturas como corresponde. 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 el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994, así las cosas, la Empresa está obligada a facturar los consumos Conforme a las lecturas del Medidor, y el Usuario a cancelar los consumos registrados y facturados según las lecturas.

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

### RESUELVE

**PRIMERO: NO ACCEDE** al reclamo por consumo presentado el día 16 de diciembre de 2020, por la señora **GLORIA ACEVEDO**.

**SEGUNDO:** Notifíquese a la señora **GLORIA ACEVEDO** mediante correo electrónico autorizado para tal fin la decisión empresarial **No. 6520840 a CRA 1N 1E 01 BRISAS DEL RIO**, haciéndole entrega de una copia de esta 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 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



**JORGE ANDRÉS RAMÍREZ T**  
Gestor Control de Energía  
**EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP.**  
Elaboró: EGiraldoA.