

DECISIÓN EMPRESARIAL No. 8557797
30 DE ABRIL DE 2024
MATRÍCULA N°2115484

LA SUPERVISORA CONTRATO OPERACIÓN CARTAGO 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 trigésimo-primeras 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 9 de abril de 2024, el señor **GUILLERMO LEON VILLADA** presentó reclamo por consumo del predio identificado con matrícula No. **2115484** ubicado en CLL 5 19 37 INT CS 1 - SAN JERONIMO, clase de servicio Residencial - Estrato 3, en el municipio de Cartago, manifestando lo siguiente:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	8557797	Radicado:	
F. Solicitud:	09-04-2024 08:50:00	Funcionario:	EELVJGOMEZE
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	16546007	Solicitante:	VILLADA WILLERMO LEON
Teléfono:	3226282980	Dir. Notificación:	CLL 5 19 37 INT CS 1
Nro. Factura:		Municipio:	CARTAGO
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	SE ENVÍAN A RECLAMO VALOR DE \$292.753. SE INDICA AL USUARIO QUE ESTOS VALORES QUEDA 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 Se informa al usuario deberá de pagar los valores que no son objeto de éste por los cuales se le hace entrega la factura el día de hoy, de lo contrario podrá tener riesgo de suspensión y sus respectivos cobros en caso de tener deuda por dos meses o comercial por un mes de deuda. Usuario manifiesta que la red interna la tiene en buen estado no han comprado aire acondicionado y todos los bombillos son ahorradores y no entiende el porque el medidor registra tanto consumo, solicita que la empresa le realice revisión del medidor por que el aumentos se viene presentando de meses atrás		
		Fecha Vencimiento:	29/04/2024
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	VALLE
		F. Solución:	

PROBLEMA JURÍDICO POR 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 solicitud fue realizada el día 9 de abril de 2024 y por solicitud del usuario, el presente reclamo se analizará por los periodos de los meses de diciembre del año 2023 y enero, febrero, marzo y abril del 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 en la lectura mensual del medidor y su posterior facturación, en este caso se entra a determinar, primero si existió error o no en los consumos facturados, es decir si pudo haber existido falta en la toma de lectura del medidor N°**22414685** de la matrícula N°**2115484** 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 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.

En virtud del reclamo presentado por los consumos facturados, se procedió a realizar análisis documental en el Sistema de Administración Comercial, en primera medida, es menester entrar a determinar si para los periodos diciembre del año 2023 y enero, febrero, marzo y abril del 2024 La Empresa de Energía de Pereira realizó una correcta toma de lectura para determinar el consumo:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
12	30/03/2024	03/04/2024	3987		4359	10	3987	620	328	CLT
11	29/02/2024	04/03/2024	3367				3367	429	305	CLT
10	29/01/2024	02/02/2024	2938				2938	324	296	CLT
9	31/12/2023	04/01/2024	2614				2614	367	281	CLT
8	30/11/2023	02/12/2023	2247				2247	361	278	CLT
7	30/10/2023	02/11/2023	1886				1886	195	282	CLT

ANÁLISIS DE CONSUMO MAT 2115484





Con el fin de brindar mayor claridad al usuario acerca del consumo facturado nos permitimos evidenciar como se tomó el consumo para los periodos de los meses de diciembre del año 2023 y enero, febrero, marzo y abril del 2024:

- **Abril: 3987 kWh (lectura tomada)– 3367 kWh (lectura de marzo) = 620 kWh facturados.**
- **Marzo: 3367 kWh (lectura tomada)– 2938 kWh (lectura de febrero) = 429 kWh facturados.**
- **Febrero: 2938 kWh (lectura tomada)– 2614 kWh (lectura de enero) = 324 kWh facturados.**
- **Enero: 2614 kWh (lectura tomada)– 2247 kWh (lectura de diciembre) = 367 kWh facturados.**
- **Diciembre: 2247 kWh (lectura tomada)– 1886 kWh (lectura de noviembre) = 361 kWh facturados.**

Una vez descartado error en la toma de la lectura es menester entrar a determinar si dicho aumento, constituye una desviación significativa del consumo. La Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P., en el anexo dos del Contrato con Condiciones Uniformes ha considerado el tema de la siguiente manera:

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 siguiente cuadro de Rangos de desviaciones significativas establecidos por la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. y sus respectivas condiciones, que hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes.

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

Condición 1: Para las matrículas que registren consumos iguales o inferiores a 100 kWh, se considerará desviación significativa si el consumo actual es superior a 210 kWh.

En concordancia con lo anterior se procederá a verificar la existencia o no de la desviación significativa que hubiera sido ocasionada por el aumento del consumo facturado, tomando como referencias el histórico de consumos, la tabla guía de desviaciones significativas enunciada con anterioridad y el promedio de los meses de diciembre del año 2023 y enero, febrero, marzo y abril del 2024 en los cuales se encuentra que:

Condición desviación significativa		Promedio últimos seis meses	consumo objeto de reclamación	Porcentaje de la Desviación		Conclusión
				Diferencia	%	
Consumo Promedio Individual de 201 a 500 kWh.	abril. 2024	328	620	292	89,024%	No se cumple la condición de desviación significativa, ya que consumo del periodo no superó el 100%.
Consumo Promedio Individual de 201 a 500 kWh	Marzo. 2024	305	429	124	40,656%	No se cumple la condición de desviación significativa, ya que consumo del periodo no superó el 100%.
Consumo Promedio Individual de 201 a 500 kWh	febrero. 2024	296	324	28	9,459%	No se cumple la condición de desviación significativa, ya que consumo del periodo no superó el 100%.
Consumo Promedio Individual de 201 a 500 kWh	Enero 2024	281	367	86	30,605%	No se cumple la condición de desviación significativa, ya que consumo del periodo no superó el 100%.
Consumo Promedio Individual de 201 a 500 kWh	Diciem. 2023	278	361	83	29,856%	No se cumple la condición de desviación significativa, ya que consumo del periodo no superó el 100%.

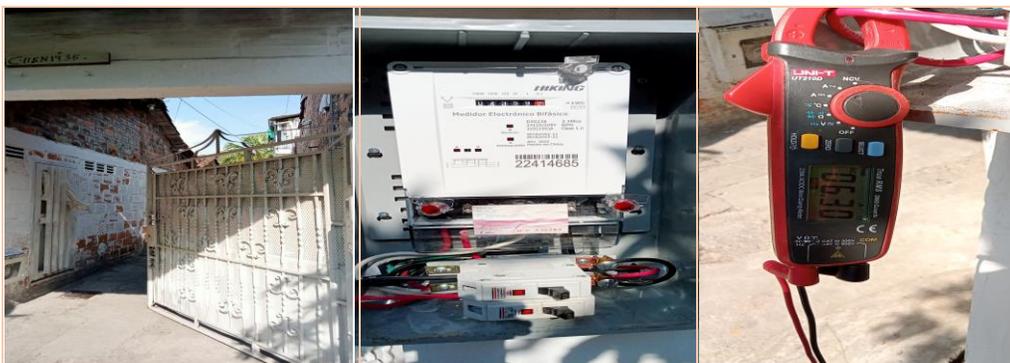
De esta manera, se evidencia que, para los meses de diciembre del año 2023 y enero, febrero, marzo y abril del 2024, **NO** se generó una desviación significativa, pues tomada la diferencia entre los promedios y el consumo del mes objeto de la presente reclamación no representan el porcentaje establecido en El Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, para considerarse desviación significativa.

Dado que se verificó que las lecturas se encuentran acordes con el consumo facturado y en el predio no se presentó desviación significativa del consumo, esta empresa no estaba obligada a dar aplicación al artículo 149 de la ley 142 de 1994, se concluye que el consumo fue generado al interior del predio, registrado por el equipo de medida y posteriormente facturado de manera correcta por esta empresa.

De acuerdo con la revisión técnica para validar el estado de sus instalaciones eléctricas y la correcta prestación del servicio, dicha revisión fue ejecutada el día 16 de abril del 2024 conforme acta No. **710765**, plasmando las siguientes observaciones:

“Se visita predio donde se encuentra medidor bifásico 22414685 con lectura 04359.2 con acometida 2x8+8 con pin de corte 2x40amp caja cumple se procede a realizar revisión pqr el medidor se toman datos, cargas, lectura y voltaje se procede a realizar pruebas en vacío no se presentan fugas ni irregularidades en el medidor se descartan irregularidades del medidor se deja predio con servicio de energía y funcionando todo ok se recomienda al usuario el uso racional de energía usuario dicta censo de carga se verifica el consumo del predio el medidor funciona para 4 apartamentos se debe al uso de los electrodomésticos en los apartamentos se toma registro fotográficos foto 41 fachada foto 37 lectura verificada foto 32 medidor en caja y sellado foto 21 fase 2 de carga - 7.68amp foto 11 fase 1 de carga - 0.00amp foto 14 neutro - 8.35amp foto 13 fase 1 + fase 2 - 230voltios foto 11 fase 1 + neutro - 118.2 voltios fotos 8 fase 2 + neutro - 112.9voltios foto 5 medidor sellado total de fotos 42 foto 1 medidor en caja y sellado”

Se anexa evidencia fotográfica:



Puesto que no se evidenció desviación significativa del consumo, y una vez realizada la investigación documental, se pudo demostrar por medio de las lecturas de los meses en reclamo y la visita realizada, que el equipo de medida se encuentra registrando el consumo real del predio. En consecuencia, se determina que la causa del incremento del consumo no es atribuible a la Empresa de Energía de Pereira. Lo anterior llevando a que, se declare no procedente el reclamo por consumos presentado por el usuario.

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 'suspend', 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

Así mismo, se informa que, al momento de haber presentado esta reclamación, se congelaron **\$292.753**, 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.

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. 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, la Supervisora Contrato Operación Cartago de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDE al reclamo por consumo presentado el día 9 de abril de 2024, por el señor **GUILLERMO LEON VILLADA.**

SEGUNDO: NOTIFICAR de la presente decisión a el señor **GUILLERMO LEON VILLADA** a la dirección **CLL 5 19 37 INT CS 1** haciéndole envío de la decisión empresarial N° **8557797** 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 la Supervisora Contrato Operación Cartago 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
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP.

Elaboró: SCONGOTEH.