

Pereira, 06 de noviembre de 2025

DECISIÓN EMPRESARIAL N°9560167
MATRÍCULA 2056145

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 y el CAPÍTULO VIII 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

Que en fecha 16 de octubre de 2025, **MARIA CIELO LOPEZ**, presentó reclamo por el consumo correspondiente al mes de octubre 2025, en razón a predio de matrícula N°2056145 ubicada en VDA FINCA VILLA MARIA MZ 11 CS 5 - SEC-E. CIUCAFE mediante el cual manifestó:

| INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO | | | |
|----------------------------------|--|--------------------|--|
| Número: | 9560167 | Radicado: | |
| F. Solicitud: | 16-10-2025 13:44:00 | Funcionario: | EEPIMRODASB |
| Tipo: | 02 - RECLAMOS | Proceso: | 0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS |
| Cédula: | 29462794 | Solicitante: | LOPEZ MARIA CIELO |
| Teléfono: | 3222763630 | Dir. Notificación: | VDA FINCA VILLA MARIA MZ 11 CS 5 - SEC-E.CIUCAFE |
| Nro. Factura: | | Municipio: | Pereira |
| Medio: | Verbal | Servicio: | Energia Electrica |
| Objeto de Petición: | Usuario presenta reclamo por la variación de consumo presentada para el mes de octubre, manifiesta que cuenta con equipos ni electrodomésticos nuevos, habitan las mismas personas, se informa al usuario que la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones, se indica lectura real en sep 14896 y facturaron 14856 quedando pendiente 40 kwh por facturar, usuaria indica que aún así el consumo es muy alto, Se envían a reclamación \$21.029 equivalentes a 24 kwh, se informa al usuario que deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamo so pena de suspensión del servicio, adicionalmente en caso que la respuesta no sea procedente, se realizará el cobro de los valores en reclamación para la siguiente factura, se realiza ajuste al consumo anterior debido a la inconformidad de la usuaria | | |
| | | Fecha Vencimiento: | 06/11/2025 |
| | | Estado: | Tramite |
| | | Clase Sol: | |
| | | Depto: | Risaralda |
| | | F.Solución: | |

Vigilado
Superservicios

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 del usuario, 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 al Capítulo IV Cláusula Vigésima Primera 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 el usuario, correspondiente al periodo de octubre de 2025, el Contrato Para La Prestación del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y la legislación vigente.

Inicialmente, se analizará si el consumo objeto de reclamación radicado por el usuario, respecto al predio con matrícula N°2056145, da lugar a una desviación significativa.

El artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que faculta al suscriptor o usuario para interponer los recursos de reposición y apelación en contra, entre otras actuaciones, de la facturación, establece en el inciso 3º: "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa de servicios públicos".

En virtud del Art. 154 de la Ley 142 de 1994, solo procede el reclamo frente a las facturas que no tuviesen más de 5 meses de haber sido expedidas por la Empresa de Energía de Pereira, por lo cual en el presente reclamo se realizara el análisis del periodo de octubre de 2025.

Ahora bien, establecido los periodos que serán 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 capítulo III cláusula Decimotercera **Obligaciones de la Empresa:**

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

Asimismo, el capítulo IV establece 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:

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.

Debido a que el reclamo presentado por el usuario en razón al consumo del mes de octubre 2025 se procedió inicialmente a realizar un análisis documental en el Sistema de Administración Comercial con el fin de determinar si dicho consumo generó una desviación significativa.

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

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.

En este punto es importante resaltar las modificaciones que se realizaron al anexo N°02 del CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES DE EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A E.S.P.; donde La Comisión de Regulación de Energía y Gas mediante RESOLUCIÓN 105 007 DE 2024 publicada el 30 de enero de 2024, por el cual se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997.

La anterior resolución será aplicada con base en lo establecido en la RESOLUCIÓN No. 105 008 DE 2024, por la cual se modifica el artículo 3 de la Resolución CREG 105 007 de 2024.

"Artículo 1. Modifíquese el artículo 3 en lo que respecta al plazo establecido para el inicio de aplicación de las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 105 007 de 2024, el cual se amplía hasta el 24 de julio de 2024."

Expuesto el marco normativo y contractual para el presente caso, se procederá a resolver el caso concreto:

CONSIDERACIONES

Teniendo en cuenta que el marco normativo enunciado por 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.

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.

Conforme a lo anterior, es prudente valernos de nuestro sistema de Administración comercial:

| Csv. | F.Lectura | F.Factura | Lec.Tomada | Obs. | Lectura Verificada | Obs.Ver. | Lectura Facturada | Consumo | Promedio | Sol. |
|------|------------|------------|------------|------|--------------------|----------|-------------------|---------|----------|------|
| 114 | 13/10/2025 | 15/10/2025 | 15058 | | | | 15058 | 202 | 124 | CLT |
| 113 | 12/09/2025 | 13/09/2025 | 14856 | | | | 14856 | 98 | 134 | CLT |

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:

- OCTUBRE de 2025: 15058 (LECTURA OCTUBRE 2025) – 14856 (LECTURA SEPTIEMBRE 2025) = **202 kWh facturados.**

Como se logra verificar al realizar la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida, arroja como resultado el total del consumo facturado en el mes objeto de reclamo. Es decir, que **dicho consumo se ha generado al interior del predio**. Igualmente, se evidencia que, para los periodos de octubre 2025 no se generó una desviación significativa, con base en el análisis realizado por parte de la Empresa de Energía de Pereira de acuerdo con Cláusula Vigésima Segunda.

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.

Cabe resaltar que, en razón a la reclamación presentada se realizó visita técnica al predio el día 29 de octubre de 2025 mediante acta No. 912582, que glosa:

"lectura verificada 15147 con carga f 1.96 n 1.96 amp fase 2.84 neutro 2.83 amp, predio no presenta fuga en el momento de la visita, se llama a la señora MARIA CILEO LOPEZ, al cel 3222763630, medidor sin sellos en tapa principal se remite a soluciones, fotos en carpeta 2056145."

| energía DE PEREIRA | | ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN | | No 912582 | |
|---|--|---|--|---|--|
| PROVEEDOR EEP | | GENERACIÓN E.E.P. 29/10/25 | | Proceso N° 9560167 Campaña P.Q.R. | |
| CIUDAD Pereira | | BARRIO Sec. E. Civ. - GafC | | DIRECCIÓN Vda Finca Villa Maria M291 casa 5 | |
| CLIENTE Lopez Salazar Maria Cielo | | TIPO O/S Nodo | | DEPENDENCIA QUE SOLICITA Cliente SOLUC. Comercial TÉCNICA | |
| CIRCUITO Transformador | | MATRICULA 2056145 | | TIPO DE SUScriptor / USUARIO RESIDENCIAL - ESTRATO COM. IND. OFIC. PREDIO MACRO | |
| Carga instalada: 121 kVA | | Carga instalable: kVA | | | |
| A los días del mes de octubre de 2025, siendo las AM, se hacen presentes en el inmueble de la matricula N° 2056145 con C.C. 20061453 y en presencia del Señor(a) con matricula N° 2056145. Habiéndose identificado los empleados/contratistas, informan al usuario de su derecho a solicitar asesoría y/o participación de un técnico particular, o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión. Sin embargo, si transcurre un plazo máximo de 15 minutos sin hacerse presente se hará la revisión sin su presencia. El suscriptor / usuario hace uso de su derecho: (NO) (SI), asistido por técnico y/o testigo es terminada a la(s) con los siguientes resultados: | | | | | |
| OBSERVACIONES: Se procede a realizar visita previa con el fin de investigar la causa del incremento del consumo presentando en el inmueble de la matricula N° se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de kWh 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 kWh. Consumo real kWh. | | | | | |
| Lectura Verificada: 15147 y con carga foto fase = 2.84 Predio no presenta fuga en el momento de la visita foto neutro = 2.83 | | | | | |
| Predio solo se llama a la señora maria cielo Lopez al 3222763630, medidor sin sellos en tapa principal se remite a soluciones, fotos en carpeta 2056145 | | | | | |
| Artículo 149. Ley 142 de 1994 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 la base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o de usuarios en circunstancias semejantes o mediante apoyo 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. | | | | | |
| Nota: La EEP S.A. E.S.P., deja constancia que no ha permitido al cliente y/o usuario el ejercicio de contradicción, realizar y anotar las observaciones y/o consideraciones que estime procedente. | | | | | |
| Autoriza a la EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P., para realizar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos personales aquí consignados tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos, tendiente a la prestación efectiva del servicio público de energía eléctrica y sus actividades complementarias así como para la facturación y comercialización de los demás productos que la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., ofrece a sus usuarios. (Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el decreto 1377 de 2013). (SI) (NO) | | | | | |
| Los abajo firmantes reconocen haber leído y aceptado el contenido de esta acta y mediante su firma le dan por levantada. (El uso indebido del servicio, la adulteración o manipulación sin autorización del equipo de medida se constituye en el delito de "DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS") (artículo 256 del código penal, que establece que: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro(4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes). | | | | | |
| Suscriptor/Usuario | | Empleado/Contratista responsable de la revisión | | Testigo | |
| Nombre: Predio Solo | | Nombre: Henry Lopez | | Nombre: | |
| Firma: | | Firma: | | Firma: | |
| C.C. No. | | Código Téo: 318 Código Aux: | | C.C. No. | |
| ORIGINAL: EEP SA ESP | | PRIMERA COPIA: USUARIO | | SEGUNDA COPIA: CONTRATISTA | |
| BAJO NINGUN ASPECTO SE DEBE ENTREGAR DINERO AL CONTRATISTA O FUNCIONARIO DE LA EMPRESA | | | | | |
| | | | | Vo Bo. Supervisor: | |



Ahora bien, en respuesta a la solicitud elevada por parte del área comercial, se procede a realizar segunda visita de verificación por parte de soluciones energéticas, ejecutada el día 06/11/2025, bajo acta **No C-165433-R**, la cual relaciona lo siguiente:

"Se visita el predio a solicitud de la Empresa de Energía de Pereira para la revisión de equipo de medida sin sellos en tapa principal en la matrícula 2056145 bajo el proceso 9591754 ubicado en vereda finca villa María manzana 11 casa 5 al llegar a sitio se evidencia equipo de medida monofásico sunchado en poste en donde se encuentra equipo de medida con número de serie **15903842**, el cual cuenta con una lectura de 15189.7kwh al cual al realizarle la inspección visual **se evidencia equipo de medida sin sellos en tapa principal y display de la medida ya se encuentra borroso se procede a retirar el equipo de medida para ser enviado al laboratorio para su respectivo análisis, una vez retirado el equipo de medida se procede a instalar equipo de medida monofásico marca Hiking con número de serie 24782876 el cual cuenta con una lectura de 2.3 kwh el cual es suministrado por la Empresa de Energía de Pereira** en calidad de préstamo a la espera de dictamen del equipo de medida retirado, se procede a realizarle pruebas con. Equipo avm número 3172 las cuales dan conformes con los parámetros de calibración establecidos se deja predio con servicio de energía ok con voltajes disponibles de 117.2 y corrientes de 2.28 que fueron tomadas y verificadas por pinza voltiamperimetrica número 57624, " se evidencia que la medida cuenta con caja opaca en mal estado, se le concede un periodo de facturación al usuario para realizar el cambio de caja para la toma correcta de la lectura, está adecuación la puede realizar por medio de técnico particular certificado o por parte de la Empresa de Energía de Pereira, de realizar por medio de técnico particular, deberá informar a la EEP para la respectiva revisión y sellado de lo solicitado, de no realizar la actividad la Empresa de Energía de Pereira procede a normalizar con cobro a la factura de energía de no permitir se procederá según contrato de condiciones uniformes" suspensión del servicio de energía" se sella la medida y se toma Registro fotográfico de lo realizado con un total de 56 fotos y 1 video, al momento de la visita el predio se encuentra solo no hay quien firma acta ni dicte censo, censo de carga según contrato de condiciones uniformes, " favor notificar al usuario por medio de correo certificado, se deja acta en terreno, el usuario puede acceder a la cartilla de seguridad disponible en la página web de la **Empresa de Energía de Pereira**

| energía [®] DE PEREIRA | | ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN | | No C-165433-R | |
|--|---------------------------|----------------------------------|---------------|-----------------------------|--|
| PROVEEDOR | Sypelc S.A.S | GENERACIÓN | 2025-10-30 | Proceso No | 9591754 |
| | | EJECUCIÓN | 2025-11-06 | Campaña | 2244 |
| | | INGRESO SIG | 2025-11-06 | | |
| CIUDAD | Pereira | BARRIO | SEC-E.CIUCAFE | DIRECCIÓN | VDA FINCA VILLA MARIA MZ 11 CS 5 - SEC-E.CIUCAFE - |
| CLIENTE | LOPEZ SALAZAR MARIA CIELO | TIPO O/S | 21-2024 | DEPENDENCIA QUE SOLICITA | SOLUCIONES_ENERG |
| | | | | MATRÍCULA | 2056145 |
| | | | | TIPO DE SUSCRITOR / USUARIO | 1 |
| Circuito | 0027 | Transformador | 10042B0000 | Nodo | |
| | | | | Actividad Comercial | Residencial |
| | | | | Carga Instalada: | |
| | | | | Carga Instalable: | |
| <p>A los 06 del mes de Noviembre del año 2025, siendo las 2:45 pm, se hacen presentes en el inmueble de LOPEZ SALAZAR MARIA CIELO - , los representantes de la EEP S.A ESP, RIOS CASTAÑEDA JONIER ALEXANDER con C.C. 1004669426 y en presencia del Señor(a) , en calidad de Predio Solo, con el fin de efectuar una revisión de los equipos de medida e instalaciones eléctricas del inmueble con matrícula No 2056145. Habiéndose identificado los empleados/contratistas, informan al usuario de su derecho a solicitar asesoría y/o participación de un técnico particular, o de cualquier persona que sirva de testigo en el proceso de revisión. Sin embargo, si transcurre un plazo máximo de 15 minutos sin hacerse presente se hará la revisión sin su presencia. El suscriptor/usuario hace uso de su derecho: (NO)(SI), asistido por técnico y/o testigo . Transcurridos los 15 minutos, se procede a hacer la revisión, la cual es terminada a la(s) 3:17 pm con los siguientes resultados:</p> | | | | | |


OBSERVACIONES

Se visita el predio a solicitud de la EEP para la revisión de equipo de medida sin sellos en tapa principal en la matrícula 2056145 bajo el proceso 9591754 ubicado en vereda finca villa Maria manzana 11 casa 5 al llegar a sitio se evidencia equipo de medida monofasico sunchado en poste en donde se encuentra equipo de medida con número de serie 15903842 el cual cuenta con una lectura de 15189.7kwh al cual al realizarle la inspección visual se evidencia equipo de medida sin sellos en tapa principal y display de la medida ya se encuentra borroso se procede a retirar el equipo de medida para ser enviado al laboratorio para su respectivo análisis, una vez retirado el equipo de medida se procede a instalar equipo de medida monofasico marca Hiking con numero de serie 24782876 el cual cuenta con una lectura de 2.3 kwh el cual es suministrado por la EEP en calidad de préstamo a la espera de dictamen del equipo de medida retirado, se procede a realizarle pruebas con. Equipo avm número 3172 las cuales dan conformes con los parámetros de calibración establecidos se deja predio con servicio de energía ok con voltajes disponibles de 117.2 y corrientes de 2.28 que fueron tomadas y verificadas por pinza voltiamperimetrica número 57624, " se evidencia que la medida cuenta con caja opaca en mal estado, se le concede un periodo de facturación al usuario para realizar el cambio de caja para la toma correcta de la lectura, está adecuacion la puede realizar por medio de tecnico particular certificado o por parte de la EEP, de realizar por medio de tecnico particular, deberá informar a la EEP para la respectiva revisión y sellado de lo solicitado, de no realizar la actividad la EEP procede a normalizar con cobro a la factura de energia de no permitir se procederá según contrato de condiciones uniformes" suspensión del servicio de energía" se sella la medida y se toma Registro fotográfico de lo realizado con un total de 56 fotos y 1 video, al momento de la visita el predio se encuentra solo no hay quien firma acta ni dicte censo, censo de carga segun contrato de condiciones uniformes, " favor notificar al usuario por medio de correo certificado, se deja acta en terreno, el usuario puede acceder a la cartilla de seguridad disponible en la página web de la EEP.

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 EEP S.A. E.S.P. el valor de la adecuación a las instalaciones eléctricas, el cual autorizo se ha cobrado en 0 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 0 % 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.

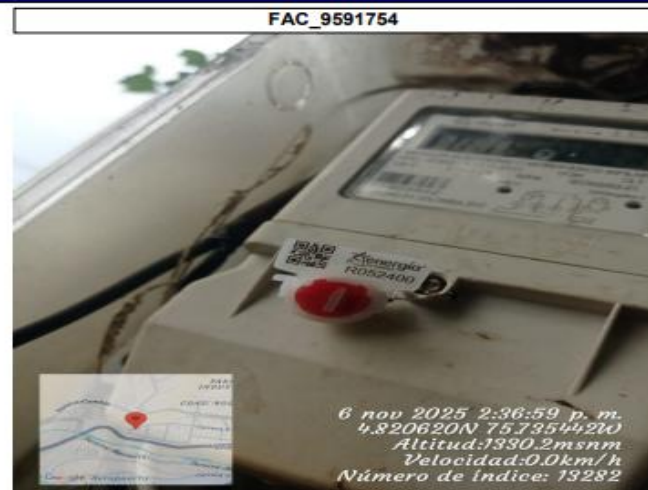
De igual forma manifiesto que he sido informado de los derechos que me asisten como titular del dato especialmente al derecho de conocer actualizar rectificar y suprimir mi información personal así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. Estos derechos 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@eep.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@eep.com.co

| Propietario / Cliente / Usuario | |
|---------------------------------|--|
| NOMBRE: | |
| FIRMA: | |
| C.C. No: | |

| Funcionario / Contratista | | | |
|---------------------------|--|----------|------|
| NOMBRE: | RIOS CASTAÑEDA JONIER ALEXANDER | | |
| FIRMA: |  | | |
| C.C. No: | 1004669426 | Cod. | 1630 |
| C.C. Aux: | 1070591391 | Cod. Aux | 0 |

| Interventoria | |
|---------------|--|
| NOMBRE: | |
| FIRMA: | |
| C.C. No: | |

SOPORTE FOTOGRAFICO





Al encontrar equipo de medida **15903842** 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.

La anterior revisión se realizó conforme a la Resolución 108 expedida por La Comisión De Regulación De Energía Y Gas (CREG), en concordancia con el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes.

Resolución que en su artículo 26º relaciona el Control sobre el funcionamiento de los medidores así: **Artículo 26º. Control sobre el funcionamiento de los medidores.**

- a) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

- b) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Lo anteriormente expuesto, permite inferir razonablemente que la empresa obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del usuario al facturar el periodo de junio de 2025 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 y lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Conforme a lo anterior, se **ACCEDE PARCIALMENTE** al reclamo por consumos presentado por el usuario, una vez sea emitido el informe de laboratorio del equipo de medida **15903842**, según sea el caso, la empresa procederá a aplicar lo establecido en la cláusula decima tercera numeral 4 del Contrato con Condiciones Uniformes y el artículo 154 de la Ley 152 de 1994, es decir, **abonar** las diferencias frente a los valores que se cobraron de acuerdo con el porcentaje de error encontrado o **cargar** al usuario los conceptos dejados de facturar si se establece que la medida no se vio afectada.

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:



Por otro lado, tenga en cuenta que:



- Cualquier reparación de instalaciones eléctricas debe realizarla personal técnico con experiencia.
- Antes de reparar cualquier instalación eléctrica, desconecte el breakers 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.

- 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.



VALOR A PAGAR:

Pago sin Alumbrado Publico

Pago total factura

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 **ACCEDE PARCIALMENTE** al reclamo por consumos presentado por **MARIA CIELO LOPEZ** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese a **MARIA CIELO LOPEZ**, personalmente mediante citación, para tal fin la presente decisión empresarial N°9560167 a **VDA FINCA VILLA MARIA MZ 11 CS 5 - SEC-E. CIUCAFE**, 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,

Luiz Enith Ramirez

LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ
LÍDER ATC (E)
Preparó: JCARABALLO.

