

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°6677634**  
**05 de mayo del 2021**  
**Matrícula 650382.**

**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 vigésimo segunda 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 15 de abril del año 2021, la señora MARCELA GOMEZ presentó reclamo por el consumo correspondiente al mes facturado en abril del año 2021, en razón a predio de matrícula N°650382 ubicado en CLL 14 23 267 CAS 9 CO PORTAL DE LOS ALAMOS - SEC LOS ALAMOS, predio residencial, mediante el cual manifestó:

"RECLAMOS POR CONSUMOS: La ultima factura me llego por un valor de 239.748, es un valor muy alto para una casa en la cual siempre hemos vivido las mismas 3 personas. Según la factura tuvo un incremento de 93 kmh y de hecho hasta donde recuerdo nunca se había pagado una factura tan costosa. Realmente pedimos nos colaboren con una revisión y de ser posible verificar al interior de la casa si esta pasando algo, pues esto es anormal e ilógico.

Gracias y estaremos atentos a su visita y revisión general de todo"

#### **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 la cláusula décimo sexta 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, el periodo facturado en abril del año 2021, el Contrato Para La Prestación del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y la legislación vigente.

Inicialmente, se analizará si el objeto del reclamo por consumo realizado por el usuario, respecto al predio con matrícula N°650382 da lugar a una desviación significativa.

Ahora bien, establecido el periodo que será 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 cláusula décima:

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

LA EMPRESA facturará el consumo de sus SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en intervalos de tiempo mensual siempre y cuando el equipo de medida no sea de prepago y, a su vez clasifica dichos intervalos en diferentes ciclos de facturación para efectos de distribuir equitativamente el proceso de recaudo y de atención a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, según se trate de USUARIOS ubicados en zonas rurales o urbanas; en todo caso LA EMPRESA tiene especial cuidado de 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:

Primera: Consumo normal individual. - Con excepción de los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES que tengan equipo de medida prepago, LA EMPRESA establecerá el consumo inicial mediante la lectura de los KWh. consumidos y que se registran en el equipo de medida durante el periodo correspondiente al ciclo de facturación que haya determinado para cada SUSCRIPTOR y/o USUARIO; 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. LA EMPRESA entregará al SUSCRIPTOR y/o USUARIO copia de la lectura que registre el equipo de medida cuando este la solicite.

Para el caso de los USUARIOS NO REGULADOS el total de la energía a liquidar se determinará con base en los consumos de energía leídos por LA EMPRESA de forma horaria a partir de los registros tomados del equipo de medida del inmueble al que se le presta el servicio, mediante interrogación remota u otro medio.

Debido al reclamo presentado por el usuario en razón al consumo del mes de abril del año 2021, 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 décimo sexta del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes ha desarrollado el tema de la siguiente manera:

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

Desde	Hasta	Mediana	Grave
0 kw	5kw	1400%	9999%
6 kw	10 kw	1000%	9000%
11 kw	30 kw	800%	7000%
31 kw	50 kw	600%	2000%
51kw	100 kw	300%	1000%
101kw	300 kw	100%	800%
301kw	500 kw	100%	700%

501 kw	1.000 kw	80%	600%
1.001 kw	3.000 kw	60%	500%
3.001kw	5.000 kw	40%	500%
5.001 kw	10.000 kw	30%	500%
10.001kw	99.999.999 kw	22%	500%

Los porcentajes anteriores determinan dos clases de desviación de consumo, sin que aún se considere desviación significativa:

• **MEDIANA:** cuando la variación del consumo sea mayor o igual al porcentaje de la columna MEDIANA y menor o igual al porcentaje de la columna GRAVE.

• **GRAVE:** Cuando la variación del consumo sea mayor al porcentaje de la columna GRAVE.

Debido a lo anterior, y para el análisis del caso en concreto, se procederá a analizar si en el predio de que se trata con matrícula N°650382 para el mes de abril del año 2021, se presentó una desviación significativa:

Mes	Condición desviación significativa	Promedio últimos seis meses	consumo objeto de reclamación	Porcentaje de la		Conclusión
				Diferencia	Porcentaje	
<b>Abril/2021</b>	Consumo Promedio Individual entre 101 y 300kWh	186	295	109	58,602%	No se cumple con la condición de desviación significativa, ya que el incremento no superó el 100% del promedio

De esta manera, se evidencia que no se generó una desviación significativa, pues tomada la diferencia entre el promedio y el consumo del mes objeto de la presente reclamación representan el porcentaje establecido en el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes, para considerarse desviación significativa.



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:

Análisis de Consumos Detallados											
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector
173	06/04/2021	07/04/2021	14117				14117	295	186	CLT	512
172	07/03/2021	08/03/2021	13822				13822	202	184	CLT	393

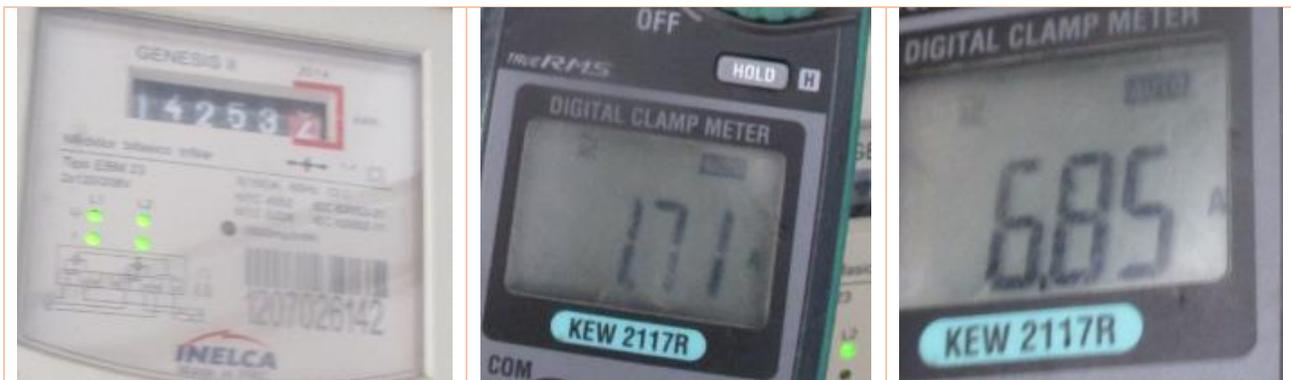
LECTURA FACTURADA

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:

- Abril de 2021:  $14117 - 13822 = \mathbf{295kWh \text{ facturados}}$

Posteriormente y en atención a lo reclamado, se procedió a realizar visita técnica al predio, a fin de verificar el estado de sus instalaciones hasta el medidor y descartar daños o fugas que afecten el consumo, se realizó revisión el pasado 21 de abril del año 2021 conforme lo consignado en acta N° 692888:

"Lectura verificada 14253. Censo dictado. Con carga fase1 1.71 amp. fase2 7.27 amp. 0.82 amp. Neutro difícil de medir. Con parte de la carga desconectada fase1 0.40 amp. fase2 6.85 amp. P 7.27 amp. 6.91 amp. en el momento de la visita están quitando el horno microondas, medidor en buen estado, se recomienda racionalizar el uso del horno microondas. Se recomienda revisar instalaciones internas con electricista certificado. Folleto ahorro de energía."



Conforme a lo anterior, se verificó que 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, se sugiere con técnico particular hacer revisar sus instalaciones internas, lo anterior debido a que en la revisión ejecutada se encontró equipo de medida N° 1207026142 en buen estado y registrando el consumo con normalidad.

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.

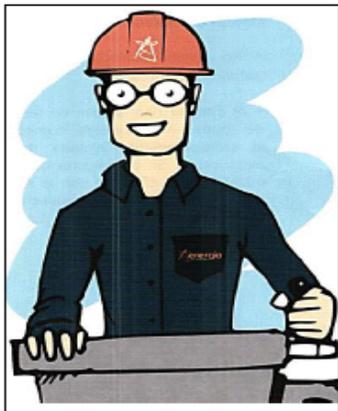
Igualmente se hace la recomendación al usuario de seguir algunos consejos de ahorro de energía, esto para su beneficio y para que no se le presenten aumentos de consumo en el predio:

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

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.

Lo anteriormente expuesto, permite inferir razonablemente que la empresa en la facturación del consumo obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos de el usuario al facturar el consumo registrado por el equipo de medida.

Así mismo, se informa que, al momento de haber presentado esta reclamación, se congelaron valores, 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.

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 **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por la señora MARCELA GOMEZ de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

**SEGUNDO:** Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial a la señora MARCELA GOMEZ, enviando citación a CLL 14 23 267 CAS 9 CO PORTAL DE LOS ALAMOS - SEC LOS ALAMOS, 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**



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