

Pereira, 20 de noviembre de 2025

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°9593224
MATRÍCULA 1577493**

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 30 de octubre de 2025, la señora LUZ ADRIANA ARROYAVE presentó reclamo por el consumo correspondiente de los meses de septiembre y octubre del año 2025, en razón a predio de matrícula N°1577493 ubicada en CLL 171 # 14- 15 - GALICIA BAJA mediante el cual manifestó:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO				
Número:	9593224	Radicado:		
F. Solicitud:	30-10-2025 15:28:00	Funcionario:	EEP\PGIRALDOB	Fecha Vencimiento: 21/11/2025
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS	Estado: Trámite
Cédula:	25081754	Solicitante:	ARROYAVE LUZ ADRIANA	Clase Sol:
Teléfono:	3226786362	Dir. Notificación:	CLL 171 # 14- 15 - GALICIA BAJA	
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira	Dept: Risaralda
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica	F.Solución:
Objeto de Petición:	Usuario presenta reclamo por la variación de consumo presentada para los meses de septiembre y octubre del 2025, manifiesta que no tiene nada nuevo y son las mismas personas, por consiguiente se informa al usuario que la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones. Se envían a reclamación \$157.716 de consumo y \$27.920 de subsidio equivalentes a 180 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. no cuenta con correo electrónico, Nota: se evidencia en la foto de lectura de agosto del 2025 medidor encerrado.			

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, los períodos de septiembre y octubre del año 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°1577493, 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 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 de los meses de septiembre y octubre del año 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.

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.

En virtud del reclamo presentado por el usuario, se procedió a realizar análisis documental en nuestro sistema de administración comercial, en primera medida es menester entrar a determinar si dicho consumo constituyó una desviación significativa del consumo. La Empresa de Energía de Pereira, en su Capítulo IV desarrollado en su Cláusula Vigésima Segunda - Desviaciones significativas del Contrato con Condiciones Uniformes ha considerado el tema conforme lo antes expuesto en el análisis jurídico.

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:

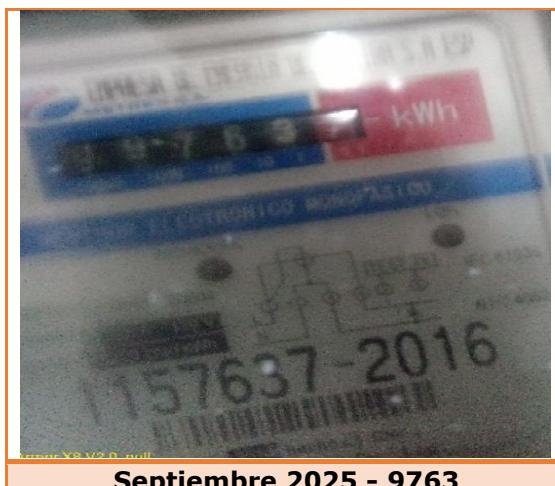
Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán entre otras, las siguientes reglas: 1). Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las 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.
225	08/09/2025	09/09/2025	9763		LECTURA TOMADA		9763	268	64	CLT
224	09/08/2025	12/08/2025	9495				9495	177	38	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:

- Septiembre de 2025: 9763 (LECTURA SEPTIEMBRE 2025) – 9495 (LECTURA AGOSTO 2025) = **268 kWh facturados.**



Septiembre 2025 - 9763

Ahora bien, para dar explicación al análisis de desviación significativa para el **mes de septiembre de 2025** 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, quedando se la siguiente manera:

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

Parágrafo 1. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

1. *Base de información: Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.*

Histórico Consumo Matrícula 1577493 (12 meses)	
Mes	Consumo kWh
12/08/2025	177
10/07/2025	108
10/06/2025	18
10/05/2025	18
10/04/2025	27
10/03/2025	34
07/02/2025	23
10/01/2025	24
10/12/2024	24
09/11/2024	23
10/10/2024	26
10/09/2024	22

2. *Tratamiento de la información: Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación.*

mes	consumo kWh	Días facturados	Normalizar (numeral 2)
12/08/2025	177	31	171
10/07/2025	108	31	105
10/06/2025	18	30	18

10/05/2025	18	30	18
10/04/2025	27	31	26
10/03/2025	34	31	33
07/02/2025	23	28	25
10/01/2025	24	31	23
10/12/2024	24	31	23
09/11/2024	23	30	23
10/10/2024	26	31	25
10/09/2024	22	30	22

3. *Cálculo del consumo promedio histórico: Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.*

promedio simple consumo promedio histórico (numeral 3)
42,7 kWh

4. *Desviación estándar: A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:*

- Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral.*
- Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).*
- El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 o 4 según corresponda).*
- La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c). El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.*

5. *Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:*

- Límite superior: El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.*
- Límite inferior: El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) deviaciones estándar.*

Desviación estándar	límite superior	límite inferior
44,87	177,27	-91,93

6. *Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:*

- 6.1. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

CONSUMO SEPTIEMBRE NORMALIZADO 268 kWh / LIMITE SUPERIOR 177,27 X 100 = 151,18

Se cumple con el criterio de desviación significativa por ser superior a 100 (151,18).

- 6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa. En este escenario la empresa podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa.
7. Parámetros establecidos mediante analítica de datos para definir si la empresa debe realizar o no la investigación por desviación significativa:

Criterio 1	Criterio Temperatura
Criterio 2	Criterio Promedio Estrato
Criterio 3	Criterio Consumo Subsistencia
Criterio 4	Criterio MAX 12 meses
Criterio 5	Criterio Interanualidad
Criterio 6	Estacionarios
Criterio 7	Cambio de medidor en los últimos 12M
Criterio 8	correlación Consumo usuario
Criterio 9	Predio recién ocupado
Criterio 10	Consumo cero en los últimos 12M
Criterio 11	Consumos comparados
Criterio 12	Soporte Revisión en los últimos 12M
Criterio 13	Desviación en los últimos 12M
Criterio 14	Consumo acumulado por error de lectura del periodo anterior.

De acuerdo con la metodología anterior, una vez clasificada la matrícula y justificada la desviación, se determinará entonces que la misma no es susceptible de revisión técnica en terreno, por lo tanto, se excluirá de la investigación por desviación significativa.

Para la matrícula **1577493**, se tiene que, para el periodo de SEPTIEMBRE se evidenció que el criterio establecido para facturar corresponde a **Soporte Revisión en los últimos 12M**. Por lo cual no fue necesario realizar revisión en el predio, y los consumos fueron facturados por lectura tomada (CLT), de acuerdo con lo registrado en la diferencia de lecturas del medidor N°1157637.

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector	Acción Crítica	Acción Verif.
225	08/09/2025	09/09/2025	9763				9763	268	64	CLT	508	2	A



Comentario

Tipo

A

Decisión Actual

Soporte Revisión en los ultimos 12M

De acuerdo con la metodología establecida en el artículo 1 de la Resolución 105 007 de 2024, el consumo para este mes representa una desviación significativa, pero teniendo en cuenta que realizamos un análisis estadístico para evaluar el consumo de energía de este mes. Observamos que, existe soporte de revisión realizada durante el periodo de 12 meses. Revisión realizada el día 18/07/2025 mediante acta N°909633, donde se encuentra equipo de medida funcionando correctamente.

"lectura verificada 9368 , fotos con carta foto 7 f 1 2.43 amp foto 8 n 2.39 amp, predio queda con energía, fotos 1-2-3 hasta la 14, el medidor no registra de energía se hacen pruebas con medidor, patrón dando dentro de los parámetros normales de calibración, la variación del consumo no se deriva del funcionamiento del medidor, el medidor no indica en vacío e integra correctamente, el medidor fue revisado el 18 -06-2025 , con stiker 86933 técnico 1630 se encontró un electrodomésticos, con alto consumo 2.43 am, predio queda con energía fotos 1-2-3 hasta la 19."

OBSERVACIONES: Se procede a realizar visita previa con el fin de investigar la causa del incremento del consumo presentando en el inmueble de la matrícula 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: 9368.5

Fotos 7 f 1 = 2.43 Amp
Con Carga 8 N = 2.39 Amp

El medidor no registra fuga de energía, se hacen pruebas con medidor, patrón dando dentro de los parámetros normales de calibración, la variación del consumo no deriva del funcionamiento del medidor, el medidor no indica en vacío e integra correctamente, el medidor fue revisado el 18-06-2025 con stiker 86933 técnico 1630,

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 anormales y detectar las causas de las desviaciones, así como las causas de los incrementos de consumo en períodos anteriores o en 12 de suscriptores o de usuarios en circuitos.

predio queda con energía

Nota 2: La EEP S.A E.S.P. deja constancia que se ha permitido al cliente y en ejercicio al derecho de contradicción, realizar y anotar las observaciones y/o consideraciones que estime procedente.

Fotos 1, 2, 3, hasta la 19

Notifico a la EMPRESA DE ENERGIA 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).

Los abajo firmantes reconocen haber leído y aceptado el contenido de esta acta y mediante su firma la dan por leída. (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 296 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, se someterá 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	Calidad:	Empleado/Contratista responsable de la revisión	Testigo
Nombre:		Nombre:	
Firma:		Firma:	
C.C. No.	12059113	Código Téc:	Código Aux:
ORIGINAL: EEP SA ESP	PRIMERA COPIA: USUARIO	SEGUNDA COPIA: CONTRATISTA	VoBo Supervisor:
BAJO NINGUN ASPECTO SE DEBE ENTREGAR DINERO AL CONTRATISTA O FUNCIONARIO DE LA EMPRESA			





Esta situación será informada al usuario a través de un anexo en la factura conforme a la cláusula vigesimocuarta "ENTREGA DE LA FACTURA" del Contrato de Condiciones Uniformes y mediante el cual se explicará su condición y su clasificación en la analítica de datos.



Señor(a),
Matrícula: 1577493 Ciclo: 16 Ruta: 1010024640

Con el fin de dar cumplimiento a la Resolución CREG 105 007 de 2024, te explicaremos el comportamiento de tu consumo registrado para el presente periodo.

Hemos evidenciado que tu consumo registró una leve variación al compararlo con periodos anteriores, pero no te preocupes!, también realizamos un análisis de toda tu información como nuestro usuario (a), por ejemplo, tus hábitos de consumo, visitas técnicas ejecutadas en tu hogar, modalidad del servicio, estrato socioeconómico o normalizaciones realizadas. Así, logramos concluir que la variación registrada en tu consumo se encuentra debidamente justificada, y no será necesario realizar una visita técnica en tu predio.

A continuación, te entregamos un resumen que te explicará todo el análisis realizado:

***DÍAS FACTURADOS: 30 días**
***CONSUMO PROMEDIO ÚLTIMOS 12 PERIODOS: 64 kWh**
***CONSUMO FACTURADO SEPTIEMBRE 2025: 268 kWh**

Recuerda que puedes optimizar tus consumos, haciendo un uso eficiente de tus electrodomésticos, aparatos electrónicos y de la iluminación de tu hogar. Para conocer [tips](#) de ahorro puedes ingresar a <https://www.eep.com.co/es/ahorro-de-energia-PG156>

Si tienes alguna consulta adicional, puedes comunicarte con la Empresa de Energía de Pereira al 606 315 15 15 o a la línea 115 opción 2 o en nuestra sala de atención al cliente, ubicada en el Edificio Torre Central, carrera 10 #17 -35 - piso 2.

Empresade Energía de Pereira
www.eep.com.co
 @energiadepereira

Pereira, Risaralda

Vigilado Super servicios

Apaña la corriente
Enciende el ahorro

El usuario podrá informar a la empresa de servicios públicos la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin la empresa dispondrá en su página web de un formato donde el usuario pueda registrar esta novedad, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados meses del año. En estos casos la empresa no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el usuario lo solicite o que la empresa lo encuentre necesario.

Parágrafo 2. Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas Energía de Pereira deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación. **La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la Empresa estará obligada a realizarla.**

Parágrafo 3. El mecanismo propuesto en el parágrafo 1 de esta cláusula no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) períodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral. En estos casos, la empresa podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

Parágrafo 4. Facturación en caso de desviaciones significativas. Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en el parágrafo 1, la Empresa facturará el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio conforme a la definición del artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

La anterior resolución se aplicó 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.

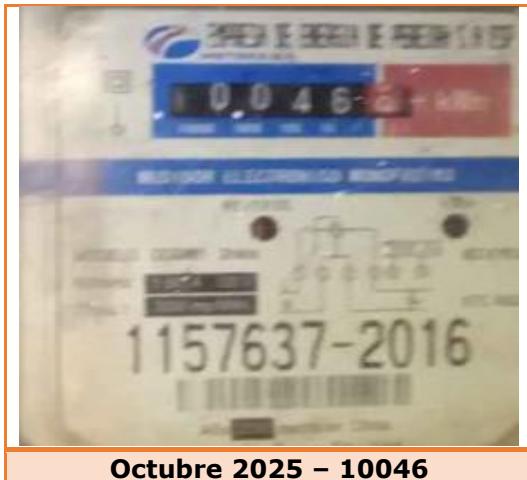
"Artículo 1. Modifíquese el artículo 3 en lo que respecta al plazo establecido para el inicio de aplicación de las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 105 007 de 2024, el cual se amplía hasta **el 24 de julio de 2024.**"

De esta manera, se evidencia que, para el mes de SEPTIEMBRE de 2025 se logró determinar que, para la matrícula **1577493 se evidenció una desviación significativa**, pero con base al criterio explicado anteriormente, no era necesario realizar una visita en terreno para justificar las causas del incremento del consumo, ya que por parte de la Empresa de Energía se realizó el análisis correspondiente de acuerdo con lo establecido en el Cláusula Vigésima Segunda - Desviaciones significativas del Contrato de Condiciones Uniformes.

Ahora bien, respecto al consumo facturados en el mes de **octubre de 2025** nos permitimos informar cómo se tomó las lecturas y se registraron los consumos, de acuerdo con la información registrada en nuestro Sistema de Administración Comercial:

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
226	09/10/2025	11/10/2025	10046		LECTURA TOMADA		10046	283	103	CLT
225	08/09/2025	09/09/2025	9763				9763	268	64	CLT

- Octubre de 2025: 10046 (LECTURA OCTUBRE 2025) – 9763 LECTURA SEPTIEMBRE 2025) = **283 kWh facturados.**



Octubre 2025 – 10046

Como se logra verificar al realizar la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida, para el periodo de **octubre de 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. Teniendo en cuenta lo anterior, 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 por el usuario, se ejecutó revisión en terreno el día 12 de noviembre de 2025, mediante acta N°912871, donde se tienen las siguientes observaciones:

"lectura verificada 10315 foto 4 f 4.19 amp foto 9 n 4.16 amp foto 10 **no hay fuga**, fotos 1-2-3 hasta la 14 se deja con energía, sin carga f 0.00 amp foto 11 n 0.00 amp foto 12 **no pulsa en vacío, atiende hermana de luz Adriana, dice que a casa está sola con carga alta, se recomienda revisar que deja conectado**".

OBSERVACIONES: Se procede a realizar visita previa con el fin de investigar la causa del incremento del consumo presentando en el inmueble de la matrícula N° 10315-6 se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de 4.19 kWh lo que puede constatar en su factura, y no por la diferencia de lecturas registradas en el medidor, estando pendiente por liberar parcial próximo mes un total de 4.16 kWh. Consumo real 0.00 kWh

lectura verificada 10315-6 foto 4 f 4.19 amp foto 9 n 4.16 amp foto 10 sin carga

F: 4,19 AMP FOTO 1# 9

N: 4,16 AMP FOTO 1# 10

No hay fuga

Foto 10: 4.16 AMP FOTO 1# 11

Foto 11: 0.00 AMP FOTO 1# 12

No pulsa en vacío

Atiende hermana de Luz Adriana. Dice que la casa está sola pero con carga alta. Se recomienda revisar que deje conectado

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 estable la causa, la factura se maneja en la base en la de periodo anterior o en la suscriptores de los servicios en circunstancias o mediante oficio individual, sin afectar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargará al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Foto 10: 4.16 AMP FOTO 1# 12 hasta 14

Nota: La EEP S.A E.S.P. deja constancia que se ha permitido al cliente en ejercicio al derecho de contradicción, realizar y anotar las observaciones y/o consideraciones que estime procedente.

Se deja con energía ok

Autorizo 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 supervisión 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, reglamentariamente por el decreto 1377 de 2013).

Los abajo firmantes reconocen haber leído y aceptado el contenido de esta acta y mediante su firma la 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	Calidad: <i>Hermana</i>	Empleado/Contratista responsable de la revisión	Testigo
Nombre: <i>Zoraida Arrotoave</i>	Nombre: <i>Martín Estrada</i>	Nombre: <i></i>	
Firma: <i>Zoraida Arrotoave</i>	Firma: <i>Martín Estrada</i>	Firma: <i></i>	
C.C. No. <i>47132368</i>	Código Técnico: <i>10</i>	Código Aux: <i></i>	C.C. No. <i></i>
ORIGINAL: EEP S.A E.S.P.	PRIMERA COPIA: USUARIO	SEGUNDA COPIA: CONTRATISTA	Vía Bo. Supervisores
BAJO NINGÚN ASPECTO SE DEBE ENTREGAR DINERO AL CONTRATISTA O FUNCIONARIO DE LA EMPRESA			



Conforme a lo anterior, se verificó que el medidor se encuentra conforme, registrando el consumo con normalidad, una correcta toma de lectura y se descartan fugas, por lo que se concluye que el consumo es el causado al interior del predio.

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 1.520 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.

Se le sugiere tener hábitos de consumo direcionados al ahorro, pues el consumo no sólo es 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.

También se recomienda desconectar los aparatos que no se encuentran en uso, toda vez que, los electrodomésticos apagados, pero no desenchufados, siguen consumiendo energía.

Reafirmamos que los consumos fueron facturados por CLT (consumo lectura tomada), es decir, por la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor No. 1157637 propio del predio con matrícula 1577493, en consecuencia, el consumo del predio no se encuentra sobre facturado.

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:

Apaña la corriente, enciende el ahorro



No dejes tu computador

en modo 'suspender', porque seguirá consumiendo energía de forma continua.

Usa bombillos ahorreadores

consumen 75% menos energía que los bombillos tradicionales.

Usa tu lavadora solo

con la carga completa y lava con agua fría.

Aprovecha la luz del día

utiliza cortinas claras, esto permite mayor iluminación natural.

Cambia el aire acondicionado

elige usar ventiladores que gastan menos energía.

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:



- 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 anterior permite inferir razonablemente que la empresa obro de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del usuario, al facturar el consumo registrado por el equipo de medida, es por esto por lo que La Empresa de Energía NO ACCEDE al reclamo por consumo.

Igualmente nos permitimos informar que, al momento de haber presentado esta reclamación, se congelaron **\$129,796.00** no obstante, al verificar que la variación del consumo facturado no es atribuible a esta compañía, se procedió con la liberación de los valores anteriormente mencionados, los cuales se verán reflejados en el siguiente periodo de facturación.

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 dirigirá a la pasarela de pagos virtuales PSE para que realice el pago de manera rápida y segura sin tener que salir de casa.



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

RESUELVE:

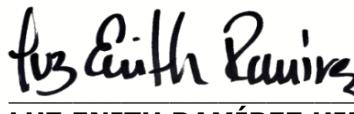
PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por la señora **LUZ ADRIANA ARROYAVE** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial a la señora **LUZ ADRIANA ARROYAVE**, enviando citación a **CLL 171 # 14- 15 - GALICIA BAJA**, 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: KGODOYA.