

Pereira, 02 de septiembre de 2024

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°8725387
MATRÍCULA 546325**

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 Trigésima Primera del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes y de acuerdo con los siguientes:

ANTECEDENTES

PRIMERO: En fecha 12 de agosto de 2024 MARCO AURELIO CARDONA ESCOBAR, presentó reclamo frente al consumo facturado del Servicio Publico Domiciliario de Energía Eléctrica prestado en el predio ubicado en MNZ 26 A CS 38 - VILLA SANTANA LAS BRISAS, identificado con matrícula 546325.

SEGUNDO: El objeto de la Petición registrada por la asesora ATC de la Empresa en la constancia de ejecución de procesos y validada por el reclamante fue el siguiente:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	8725387	Radicado:	
F. Solicitud:	12-08-2024 10:10:00	Funcionario:	EED/DANTIAG
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	10058556	Solicitante:	CARDONA ESCOBAR MARCO AURELIO
Teléfono:	3016074448	Dir. Notificación:	MNZ 26 A CS 38 - VILLA SANTANA LAS BRISAS
Nro. Factura:		Municipio:	PEREIRA
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta reclamo por la variación de consumo presentada para el ultimo periodo facturado, usuario indica que hace 6 días le cambiaron el medidor y lo enviaron a laboratorio pero en sac aun no se evidencia esta revisión, usuario indica que no esta de acuerdo con el cobro por estrato ya que es un consumo muy al y solicita que se congele todo el valor hasta que se sepa cuanto realmente es lo que debe pagar. se informo al usuario Se envían a reclamación \$42,004 equivalentes a 103kwh, 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.		
		Fecha Vencimiento:	02/09/2024
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	RISARALDA
		F.Solución:	

TERCERO: De acuerdo con lo anteriormente expuesto la **Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.**, procedió a realizar el correspondiente análisis del caso concreto estableciendo el siguiente:

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P debe verificar si ha existido error o no en los consumos o conceptos facturados al usuario, o de haberse presentado una desviación significativa, es necesario establecer si la empresa se ajustó al procedimiento establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y la Cláusula Vigésima Segunda del Contrato Para La Prestación De 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

Conforme con el artículo 146 de la **Ley 142 de 1994**, la regla general en materia de servicios públicos es que todos los usuarios cuenten con medición individual, a través de los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles, de forma que el consumo sea el elemento principal del precio que se les cobre.

Dicha regla constituye no sólo un derecho para los usuarios, sino también un deber para estos y sus prestadores, tal como queda claro en varios apartes del artículo 146 citado, así:

“Artículo 146. *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”.*

Al respecto, el la Superintendencia de Servicios Públicos en concepto 112 de 2014 indica: “Tanto la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios como los usuarios de los mismos tienen derecho a que los consumos se midan con los instrumentos tecnológicos apropiados y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario. Por consiguiente, se deriva la obligación correlativa de las empresas de servicios públicos domiciliarios de utilizar un aparato medidor como el medio principal de determinación del consumo de los usuarios” (...) En conclusión, todo usuario tiene derecho a la medición individual de sus consumos, salvo las excepciones legales, o cuando técnicamente no sea posible.

En la misma línea argumentativa la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG en la Resolución 108 de 1997, artículo 24 establece que “con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo”

Así mismo, el Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes de la Empresa establece en su Cláusula Décima Tercera numeral dos lo siguiente: “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”.*

De acuerdo con el artículo [149](#) de la Ley 142 de 1994, es obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. La ocurrencia de una desviación significativa impone por ley al prestador el despliegue de sus recursos para realizar una investigación que establezca sus causas. No obstante, el régimen de servicios públicos no señaló el procedimiento que deben acoger los prestadores de servicios públicos para llevar a cabo sus investigaciones por desviación significativa. Por lo tanto, debe ceñirse a lo pactado en el contrato de condiciones uniformes.

Seguidamente la misma Ley 142 de 1994 en su **Artículo 150**. Se refiere a los cobros inoportunos de la siguiente manera: “*De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.”*

Aunado a lo anterior el artículo 154 de la ley 142 de 1994 en su inciso tercero parte final indica que *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuvieran más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”*.

Al respecto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en Concepto Unificado N° 21 de 2010; Nums. 4 y 5 indico que la finalidad de esta norma, más que sancionar la negligencia de la empresa y obligarla a facturar oportunamente, es que el usuario tenga la garantía que lo que se le cobra corresponda a los consumos del período facturado, y no se convierta en práctica ordinaria la acumulación de cuentas de períodos anteriores de manera injustificada, que haga imposible su posterior verificación y pago.

En otras palabras, lo que la ley pretende es que solo de manera excepcional las empresas facturen servicios que no correspondan al del período de lectura inmediatamente anterior a la expedición de la factura. (...) el término señalado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, debe contarse en la forma en la cual lo cita expresamente la norma, esto es, desde cuando debió haberse entregado la factura que debía contener el consumo no cobrado.

Ahora bien, con respecto a las desviaciones significativas, es pertinente ratificar el concepto Unificado No. 34 de 2016, que trajo consigo una explicación in extenso sobre este tema. En primer lugar, el citado concepto definió las desviaciones significativas y señaló las facultades que tienen los prestadores de servicios públicos con respecto a estas, en los siguientes términos:

(...) Ahora bien, como es sabido, la desviación significativa se define como el evento en el cual existe una variación en el consumo del usuario de un periodo al siguiente, igual o superior a un porcentaje que es establecido por el prestador en el caso de los servicios de energía eléctrica y gas combustible; y por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el caso de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

La ocurrencia de una desviación significativa impone por ley a la empresa el despliegue de sus recursos para realizar una investigación para establecer las causas de dicha desviación, de la cual puede desprenderse o no, la identificación de consumos que no fueron objeto de facturación, como se explicó anteriormente.

(...) En efecto, tanto el artículo 143 como el 145 de la Ley 142 de 1994, facultan tanto al prestador como al usuario para adoptar medidas tendientes a verificar la correcta ejecución y cumplimiento del contrato, así como verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo.

Es en el marco de estas facultades que las empresas de servicios públicos pueden realizar visitas técnicas de verificación del estado de la prestación del servicio, siendo igualmente posible que como resultado de las mismas se encuentre o determine la existencia de consumos que no fueron objeto de facturación por cualquier motivo y que no tuvieron el impacto necesario para configurar una desviación significativa, pero que igualmente constituyen consumos y servicios prestados por los cuales el usuario debe pagar.

En ese sentido, el prestador a través de estas verificaciones puede establecer consumos a recuperar, aplicando para ello el procedimiento de recuperación que haya establecido en su contrato, pues si bien no puede hablarse de una desviación significativa, a la luz de las definiciones ofrecidas anteriormente, es claro que el prestador es inducido a error en la determinación de consumo facturable, debido a la irregularidad.

De lo anterior se puede concluir, que la ley no estableció un procedimiento para la investigación de las desviaciones significativas, por lo que el prestador deberá ceñirse al procedimiento establecido en El Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes.

Dicho lo anterior 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 - 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.

Seguidamente la **Cláusula Vigésima Primera - Liquidación del consumo y facturación:** indica que "LA EMPRESA, una vez liquidado el consumo de los USUARIOS regulados en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- y que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente a su ciclo de facturación esto en virtud de lo establecido en el artículo 35 de la Resolución CREG 108 de 1997 o demás normas que lo modifiquen o adicionen. En el caso de un USUARIO NO REGULADO se aplicará la tarifa pactada en el contrato u oferta mercantil suscrita.

Para estos efectos de facturación oportuna, el lapso comprendido entre la fecha de la lectura del medidor del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

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.**"

Facturación en caso de desviación significativa: mientras se establece la causa de la desviación significativa, LA EMPRESA determinará el consumo de conformidad con lo establecido en el numeral quinto de la Cláusula Vigésima del presente Contrato y al aclarar la causa de estas, las diferencias frente a los consumos que se determinaron se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO en la siguiente facturación.

Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable:

(...)

Quinto: Consumo imposible de determinar en forma individual. Cuando durante un periodo no sea posible determinar el consumo normal individual, LA EMPRESA determinará su consumo así:

- a) En la modalidad RESIDENCIAL, se hará en primer lugar con base en el consumo promedio individual de los últimos seis (6) meses. En caso de no poderse aplicar la anterior condición, se realizará con base en los consumos promedios normales individuales de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS del mismo estrato. En tercer lugar, se determinará con base en aforo de carga o capacidad instalada y el factor de utilización.
- b) En la modalidad NO RESIDENCIAL, se hará en primer lugar con base en el consumo promedio individual de los últimos seis (6) meses. En caso de no poderse aplicar la anterior condición, el consumo se determinará con base en aforos de cargas individuales y el factor de utilización

Los factores de utilización por aplicar serán los dispuestos en este Contrato.

- c) Para los asentamientos subnormales se aplicará lo dispuesto en el Decreto 111 del 2012 o en aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- d) Cuando se trate de Usuarios con equipo de telemedida, LA EMPRESA realizará las liquidaciones de los consumos mensuales teniendo en cuenta lo dispuesto en el Código de Medida Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Parágrafo. Se entiende que existe acción u omisión de LA EMPRESA, por la no colocación de equipos de medida en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, siempre y cuando éste no sea de aquellos que carezcan de equipo de medida por razones de orden técnico, interés social y de seguridad o asentamientos subnormales.

De acuerdo con la normatividad anteriormente expuesta la **Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP.** Procederá con el correspondiente:

ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

Una vez analizada la normatividad anterior, se procedió a realizar verificación en el Sistema de Administración comercial en el cual se pudo evidenciar lo siguiente:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
212	29/07/2024	30/07/2024	25566	Q			25669	103		CPE

Observación lector

CONSUMO

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que el periodo objeto de reclamo julio de 2024 fue facturado de conformidad con lo establecido en el capítulo IV en su **Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable** numeral quinto a del Contrato Para La Prestación De Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, el cual expresa

Numeral **Quinto: consumo imposible de determinar en forma individual**. Cuando durante un periodo no sea posible determinar el consumo normal individual, LA EMPRESA determinará su consumo así:

- En la modalidad RESIDENCIAL, se hará en primer lugar con base en el consumo promedio individual de los últimos seis (6) meses. (CPI) **En caso de no poderse aplicar la anterior condición, se realizará con base en los consumos promedios normales individuales de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS del mismo estrato. (CPE)** En tercer lugar, se determinará con base en aforo de carga o capacidad instalada y el factor de utilización.

Toda vez que, según las observaciones del lector, el medidor se encontraba "frenado con energía" posible medidor frenado:

-Detalle

Obs.Lectura	Medidor frenado con energía	Sol.Crítica	C. Promedio Estrato
Comentario			
Tipo			
Posible medidor frenado			

Verificado el sistema de administración comercial, se observa visita de campo el día 06/08/2024 mediante acta N°0134760 se reportan las siguientes observaciones:

"Se atiende solicitud sobre el proceso #8715307 encontrando medidor #90126 perteneciente a la matrícula #546325 se encuentra voltaje de 124 y corrientes de 0.44 se está reportando una lectura de #25566.9 desde el mes de febrero, validado en sistemas, se observa que medidor no integra anomalía 4d, led de medidor apagado anomalía 4p se instala medidor #23512894 hiking con una lectura de 2.3 kwh en calidad de préstamo en buen estado. se le realizan pruebas con equipo patrón #24023107 las cuales dan

conformes a los parámetros de calibración normal se revisan conexiones y acometida descartando puentes o malas conexiones censo de carga suministrado por el usuario no verificado se sella bornera con sello #905215 y caja con sello #905216 sticker de revisión #91146 atiende la visita el señor marco Aurelio escobar señor de la tercera edad arrendatario del predio el cual **manifiesta vivir hace más de 30 años en el predio** .se le explica el procedimiento realizado y firma el acta con satisfacción. costó de la revisión \$117.861. esta será cobrada en la próxima factura, se envía a laboratorio medidor #90126 con sticker de embalaje #18944 se toma registro fotográfico con 30 fotos 1 video se deja predio con un servicio de energía con voltajes de 132 y corrientes de 0.18 los cuales fueron verificados con la pinza 22844946 se le informa a usuario que dependiendo de las pruebas y resultados del laboratorio. la eep le informará si genera algún costo que deberá asumir el usuario, acta se deja en campo”.



Acta N°0134760:

ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN

No C-134760-R

PROVEEDOR Sypelc S.A.S		<table border="1" style="font-size: small;"> <tr><td>GENERACIÓN</td><td>2024-08-02</td></tr> <tr><td>EJECUCIÓN</td><td>2024-08-06</td></tr> <tr><td>INGRESO SIC</td><td>2024-08-06</td></tr> </table>		GENERACIÓN	2024-08-02	EJECUCIÓN	2024-08-06	INGRESO SIC	2024-08-06	Proceso No 8715307		Campaña 0124							
GENERACIÓN	2024-08-02																		
EJECUCIÓN	2024-08-06																		
INGRESO SIC	2024-08-06																		
CIUDAD PEREIRA	BARRIO VILLA SANTANA LAS BRISAS	DIRECCIÓN MINZ 28 A CS 38 - VILLA SANTANA LAS BRISAS - PEREIR																	
CLIENTE MARIA SOLEDADESCOBAR CARDONA		TIPO O/S 21-2024	DEPENDENCIA QUE SOLICITA ATC-COMERCIAL	MATRÍCULA 546325	TIPO DE SUScriptor / USUARIO 1														
Circuito 0018	Transformador 10036J0000	Nodo	Actividad Comercial Residencial	Carga Instalada:	Carga Instalable:														
<p>A los 06 del mes de Agosto del año 2024, siendo las 8:51 am, se hacen presentes en el inmueble de MARIA SOLEDADESCOBAR CARDONA - , los representantes de la EEP S.A ESP, VASQUEZ MARIN BRANDON STIVEN con C.C. 1088038243 y en presencia del Señor(a) marco Aurelio Escobar , en calidad de Arrendatario del predio, con el fin de efectuar una revisión de los equipos de medida e instalaciones eléctricas del inmueble con matrícula No 546325. 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 marco Aurelio Escobar . Transcurridos los 15 minutos, se procede a hacer la revisión, la cual es terminada a la(s) 10:03 am con los siguientes resultados:</p>																			
DATOS PARA LA CREACIÓN DE CUENTA NUEVA O ACTUALIZACIÓN DE LA EXISTENTE																			
Direccion Real MINZ 28 A CS 38 - VILLA SANTANA LAS BRISAS - PEREIR			Solicitud No 8715307		Mat. Vecina	Tiempo uso													
Solicitante MARIA SOLEDADESCOBAR CARDONA -			Cédula - NIT		No. Resultado		RESULTADO												
No de visitas			Sector		2		Cambio												
DATOS DE LA ACOMETIDA Y TIPO DE MEDICION ENCONTRADOS																			
Tipo de acometida Aerea	Calibre CABLE 1X8+8 CU	Protección Gral 1*50 amp	Medición Directa	Tierra No	Medidor Exterior Si	Empotrada Si	Grafilada No	Aplomado Si											
DATOS DE MEDIDOR (ES)																			
	MEDIDOR	NUMERO	MARCA	TIPO	LECTURA	DIGITOS	KD	KH	T. REG	CLASE	I Nom (A)	V Nom (V)	No. Fases	AÑO FABR.	ELECT.	CUMPLE	Envío Lab.	SUMIN.	
Ene.	Activa	90126	HEXING RYME	A1	25566.9	5.1	3200			CICLO	1	5.60	120	1	2005	Si	Si	Si	-
	Reactiva	90126	HEXING RYME	A1		5.1	3200			CICLO	1	5.60	120	1	2005	Si	Si	Si	-
Inst.	Activa	23512894	HIKING	A1	2.30	5.1	3200	0		CICLO	0.2	5.60	120	1	2023	Si	Si	-	EEP
	Reactiva	23512894	HIKING	A1	0.00	5.1	3200	0		CICLO	0.2	5.60	120	1	2023	Si	Si	-	EEP

OBSERVACIONES

SE ATIENDE SOLICITUD SOBRE EL PROCESO #8715307 ENCONTRANDO MEDIDOR #90126 PERTENECIENTE A LA MATRÍCULA #546325 SE ENCUENTRA VOLTAJE DE 124 Y CORRIENTES DE 0.44 SE ESTÁ REPORTANDO UNA LECTURA DE #25566.9 DESDE EL MES DE FEBRERO, VALIDADO EN SISTEMAS, SE OBSERVA QUE MEDIDOR NO INTEGRA ANOMALIA 4D. LED DE MEDIDOR APAGADO ANOMALÍA 4P SE INSTALA MEDIDOR #23512894 HIKING CON UNA LECTURA DE 2.3 KWH EN CALIDAD DE PRÉSTAMO EN BUEN ESTADO. SE LE REALIZAN PRUEBAS CON EQUIPO PATRÓN #24023107 LAS CUALES DAN CONFORMES A LOS PARÁMETROS DE CALIBRACIÓN NORMAL SE REVISAN CONEXIONES Y ACOMETIDA DESCARTANDO PUENTES O MALAS CONEXIONES CENSO DE CARGA SUMINISTRADO POR EL USUARIO NO VERIFICADO SE SELLA BORNERA CON SELLO #905215 Y CAJA CON SELLO #905216 STICKER DE REVISIÓN #91146

ATIENDE LA VISITA EL SEÑOR MARCO AURELIO ESCOBAR SEÑOR DE LA TERCERA EDAD ARRENDATARIO DEL PREDIO EL CUAL MANIFIESTA VIVIR HACE MAS DE 30 AÑOS EN EL PREDIO .SE LE EXPLICA EL PROCEDIMIENTO REALIZADO Y FIRMA EL ACTA CON SATISFACCIÓN. COSTÓ DE LA REVISIÓN \$117.861. ESTA SERÁ COBRADA EN LA PRÓXIMA FACTURA. SE ENVÍA A LABORATORIO MEDIDOR #90126 CON STICKER DE EMBALAJE #18944 SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO CON 30 FOTOS 1 VIDEO SE DEJA PREDIO CON UN SERVICIO DE ENERGÍA CON VOLTAJES DE 132 Y CORRIENTES DE 0.18 LOS CUALES FUERON VERIFICADOS CON LA PINZA 222844946 SE LE INFORMA A USUARIO QUE DEPENDIENDO DE LAS PRUEBAS Y RESULTADOS DEL LABORATORIO. LA EEP LE INFORMARÁ SI GENERA ALGÚN COSTO QUE DEBERA ASUMIR EL USUARIO, ACTA SE DEJA EN CAMPO.

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 20 de agosto del año 2024 conforme lo consignado en acta N°4160519343:

*"Se visita predio a solicitud de usuario a la matricula 546325 bajo el proceso 8725387, por variación de consumo, el usuario manifiesta que no está de acuerdo con el cobro del consumo, dónde en visita anterior el medidor fue cambiado por estar frenado el día 6 de agosto del 2024 al momento de la visita se procede a explicarle al señor Marco Aurelio que **consumo de energía no estaba siendo facturado ya que su medidor se encontraba frenado se le muestra los consumos los cuales estaban en cero también se le explica que los consumos que él estaba pagando de \$14,000 eran para el cobro de aseo y de alumbrado** no se le realizan pruebas al medidor ya que cuenta con sellos de seguridad en buenas condiciones usuario firma a conformidad".*



Visita realizada según acta N°4160519343:

ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN

No C-4160519343-R

PROVEEDOR **Sypelc S.A.S**

GENERACIÓN	2024-08-20
EJECUCIÓN	2024-08-20
INGRESO SIC	2024-08-20

Proceso No **4160519343** Campaña

CIUDAD	Pereira	BARRIO	las brisas villa Santana	DIRECCIÓN	mz 26 A cs 38 las brisas
---------------	---------	---------------	--------------------------	------------------	--------------------------

CLIENTE	TIPO O/S	DEPENDENCIA QUE SOLICITA	MATRÍCULA	TIPO DE SUScriptor / USUARIO
María soledad de Escobar Cardona	21-2024	EEP	546325	1
Circuito	Transformador	Nodo	Actividad Comercial residencial	Carga Instalada:
				Carga Instalable:

A los 20 del mes de Agosto del año 2024, siendo las 8:35 am, se hacen presentes en el inmueble de María soledad de Escobar Cardona - , los representantes de la EEP S.A ESP, ECHEVERRY AGUDELO SEBASTIAN con C.C. 1088014906 y en presencia del Señor(a) Marco Aurelio Cardona , en calidad de Propietario del predio, con el fin de efectuar una revisión de los equipos de medida e instalaciones eléctricas del inmueble con matrícula No 546325. 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 Marco Aurelio Cardona . Transcurridos los 15 minutos, se procede a hacer la revisión, la cual es terminada a la(s) 8:50 am con los siguientes resultados:

DATOS PARA LA CREACIÓN DE CUENTA NUEVA O ACTUALIZACIÓN DE LA EXISTENTE

Dirección Real	mz 26 A cs 38 las brisas	Solicitud No	4160519343	Mat. Vecina	Tiempo uso
Solicitante	María soledad de Escobar Cardona -	Correo	Cédula - NIT	No. Resultado	RESULTADO
No de visitas	Sector	No Telefónico:	3018074428	26	Inspección
		Zona	Urbano		

DATOS DE LA ACOMETIDA Y TIPO DE MEDICION ENCONTRADOS

Tipo de acometida	Calibre	Protección Gral	Medición Indirecta	Tierra	Medidor Exterior	Empotrada	Grafiada	Aplomado
-------------------	---------	-----------------	--------------------	--------	------------------	-----------	----------	----------

DATOS DE MEDIDOR (ES)

MEDIDOR	NUMERO	MARCA	TIPO	LECTURA	DIGITOS	KD	KH	T. REG	CLASE	I Nom (A)	V Nom (V)	No. Fases	AÑO FABR.	ELECT.	CUMPLE	Envío Lab.	SUMIN.
Activa					ED												-
	Reactiva																-
Activa																	-
	Reactiva																-

OBSERVACIONES

se visita predio a solicitud de usuario a la matrícula 546325 bajo el proceso 8725387, por variación de consumo, el usuario manifiesta que no está de acuerdo con el cobro del consumo, dónde en visita anterior el medidor fue cambiado por estar frenado el día 6 de agosto del 2024 al momento de la visita se procede a explicarle al señor marco Aurelio que consumo de energía no estaba siendo facturado ya que su medidor se encontraba frenado se le muestra los consumos los cuales estaban en cero también se le explica que los consumos que él estaba pagando de \$14,000 eran para el cobro de aseo y de alumbrado no se le realizan pruebas al medidor ya que cuenta con sellos de seguridad en buenas condiciones usuario firma a conformidad q

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 EPP 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@epp.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@epp.com.co

Propietario / Cliente / Usuario	
NOMBRE:	Marco Aurelio Cardona
FIRMA:	
C.C. No:	

Funcionario / Contratista			
NOMBRE:	ECHEVERRY AGUDELO SEBASTIAN		
FIRMA:			
C.C. No:	1088014906	Cod.	768
C.C. Aux:	1088352794	Cod. Aux	0

Interventoría	
NOMBRE:	
FIRMA:	
C.C. No:	

De acuerdo con lo anterior, se encontró equipo de medida en mal estado por tal motivo se realizó el respectivo retiro, para su envío a laboratorio dejando medidor en calidad de préstamo, a la espera del certificado de laboratorio del medidor retirado.

En este punto es importante informar que en terreno se evidencia que se encontró medidor en mal estado, por lo que se encontró **medidor no integra, frenado** y no es posible la medición de los consumos, siendo este dato indispensable para realizar la facturación del consumo de acuerdo con el artículo 146 de la ley 142 de 1994 que establece: *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*, por ello y dando aplicación con lo establecido en el artículo 145 de la ley 142 de 1994 la empresa procede a retirar el instrumento de medida para verificar su estado.

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.

Es importante tener en cuenta que la empresa está facultada para retirar el equipo de medida, según lo estipulado en el artículo 145 de la ley 142 de 1994, el cual determina:

“CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. 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.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta que las empresas tienen la posibilidad de solicitar al usuario el cambio de medidor cuando suceda cualquiera de las dos condiciones que se desprenden:

1. Cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o,

2. Cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Por otra parte, es importante informar al usuario que la ley 142 de 1994 le concede a los operadores de red la facultad de exigir al usuario el reemplazo de los equipos de medida, conforme los argumentos que se establecen en el artículo 144:

"DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES: Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios **adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos.** En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores”.

Así mismo, se hace la recomendación al usuario de seguir algunos consejos, esto 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 "suspendido", 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

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 breaker 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, canales 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.

Para finalizar, se puede concluir que el medidor N°90126 fue retirado, toda vez que se encontró no conforme al momento de la visita, por tal motivo, esta compañía dejó instalado medidor en calidad de préstamo, por consiguiente, se accede parcialmente a la solicitud del usuario, a la espera del resultado del laboratorio, teniendo en cuenta que una vez se conozca el mismo, se dará aplicación a la Cláusula vigésima primera del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa, la cual establece que al aclarar la causa de la existencia del error en el medidor, las diferencias frente a los valores que se cobraron, se abonaran o cargarán al suscriptor y/o usuario, según del caso, por cuanto, en relación a los valores congelados que corresponden a \$42,004 dependerán del resultado del estado del equipo de medida, y se facturarán o se abonarán los valores sujetos de reclamación.

Lo anterior permite inferir razonablemente que la empresa obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del Usuario al facturar el consumo registrado por el equipo de medida, pues se tiene la certeza más allá de toda duda que se está facturando conforme a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así las cosas, la Empresa está obligada a facturar los consumos conforme a las lecturas del medidor, y el Usuario a cancelar los consumos registrados y facturados según las lecturas.

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.

Total Otras Empresas



Matricula

Haz clic y paga tu factura por PSE





(415)7709998015692(8020)080071078089(3900)000000106002(96)20220930



(415)7709998015692(8020)010071078089(3900)000000129302(96)20220930

VALOR A PAGAR:

Pago sin Alumbrado Publico

Pago total factura

En mérito de lo expuesto y estando facultado por la ley, el Líder del Proceso de ATC de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

RESUELVE

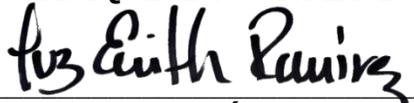
PRIMERO: Declarar **ACCEDE PARCIALMENTE** al reclamo por consumos presentado por **MARCO AURELIO CARDONA ESCOBAR**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: **Notifíquese** personalmente la decisión empresarial 8725387 a **MARCO AURELIO CARDONA ESCOBAR**, a MNZ 26 A CS 38 - VILLA SANTANA LAS BRISAS, 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 la 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: ysánchezm