

Pereira, 19 de noviembre de 2025

DECISIÓN EMPRESARIAL N°9587186 MATRÍCULA 1454958

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 28 de octubre de 2025, la señora **PATRICIA AMPARO PATIÑO**, presentó reclamo frente al consumo facturado en el mes de octubre de 2025 del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica prestado en el predio ubicado MNZ 1 CS 6 PS 2 - AGUAS CLARAS de uso residencial, identificado con matrícula 1454958.

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:	9587186	Radicado:		
F. Solicitud:	28-10-2025 16:03:00	Funcionario:	EEP VPGIRALDOB	Fecha Vencimiento: 19/11/2025
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS	Estado: Trámite
Cédula:	30280093	Solicitante:	PATIÑO PATRICIA AMPARO	Clase Sol:
Teléfono:	3213908653	Dir. Notificación:	MNZ 1 CS 6 PS 2 - AGUAS CLARAS	
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 el mes de octubre del 2025, manifiesta que el predio lleva ocupado hace 10 días y que generan muy poco consumo de energía, se observa que en octubre se facturo por CPE y cambio de medidor, por consiguiente se informa al usuario que la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones, se verifica con back y se procede a enviar a reclamación \$86.743 de consumo y \$33.429 de subsidio equivalentes a 99 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			

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 POR RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P debe verificar si ha existido error o no en los consumos o conceptos facturados al usuario, 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 tuvieren 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 indicó 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.

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.

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:

(...)

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

En virtud del reclamo presentado por el aumento en el consumo, se procederá en primer lugar a realizar análisis en nuestro Sistema de Administración Comercial de la lectura tomada al equipo de medida 24782597 y el consumo facturado al usuario identificado con matrícula 1454958.

Se tiene la novedad que, en octubre de 2025 al predio con matrícula 1454958 se le facturó conforme a la **Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable.**

Ya que al momento de la visita en terreno para toma de lectura el personal registró la novedad “**4 Cambio de medidor.**” Conforme a ello el consumo de dicho mes se convirtió en un consumo imposible de determinar en forma individual, razón por la cual se dio aplicación al literal A del numeral quinto de la Cláusula Vigésima del contrato de condiciones uniformes (citada en el análisis jurídico).

Facturando así por Consumo Promedio Estrato CPE, tal y como se evidencia a continuación:

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
226	17/10/2025	18/10/2025	3	+	8	10	3	113.5	15	CPE

Obs.Lectura Cambio de medidor(Obs automática) **Sol.Crítica** C. Promedio Estrato

En atención a lo reclamado y a la novedad reportada por el lector, se cuenta con visita técnica al predio, a fin de verificar el estado de sus instalaciones hasta el medidor, se realizó revisión el pasado 02 de octubre de 2025 conforme lo consignado en acta **No C-140410-R** que glosa:

"Se atiende disponibilidad en la matrícula 1454958 bajo proceso 9536082 donde reportan predio sin servicio en la MNZ 1 CS 6 PS 2 - AGUAS CLARAS, al momento de la visita se llama a usuaria al teléfono 3213908653 el cual contesta Patricia Patiño dueña del predio la cual autoriza por llamada el cambio del equipo ya que se encuentra trabajando, se encuentra medidor monofásico numero 90100376 con una lectura de 20716.3 el cual se evidencia que pertenece a la matricula 1454974, se encuentra medidor 90100071 que pertenece a la MNZ 1 CS 6 P2 con matrícula 1454958 con lectura no visible ya que su numerador está caído, bornera de la fase de salida se encuentra derretida y su breaker se estaba empezando a derretir, el cual se procede a realizarle cambio de equipo de medida para ser enviado a laboratorio para su respectivo análisis con stiker de

custodia #20632, se instala en calidad de préstamo por parte de la Empresa de Energía de Pereira medidor monofásico #24782597 con lectura activa de 2.3kwh, se procede a realizar pruebas con equipo patrón número 24023146 Prueba tiempo potencia siendo conforme y prueba de integración siendo conforme, se toman 35 fotos y 1 video, se sella y se deja predio con servicio de energía ok, con voltaje 118 de y corriente de 0.02 siendo verificado con la pinza voltíamperimetrica VA PZ57615, predio solo al momento de la visita, censo según contrato de condiciones y uniformes, se informa que se generará cobro al usuario por 1 hora de disponibilidad desde las 1pm a las 2:10 pm por un valor de 268.051 más 1 Baker de 1x50 por valor de 49.588, en la cual el usuario solicita que sean cobrados a 8 cuotas, como también se le informa al usuario que al momento de instalar el medidor y dar energía al predio el breaker se dispara, se le notifica que podría presentar un corto al interior del predio o derretimiento en los cables internos por sobrecalentamientos, se le recomiendo que verifique con un técnico particular, se deja evidencia con vídeo donde se deja el servicio energía en las salidas del medidor hasta el pin de corte. Se deja información en terreno línea de atención 115 teléfono 3151515"



PROVEEDOR Sypelc S.A.S

ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN

No C-161308-R

GENERACIÓN	2025-10-02
EJECUCIÓN	2025-10-02
INGRESO SIC	2025-10-10

Proceso No 9536082 Campaña 0124

CIUDAD	Pereira	BARRIO	AGUAS CLARAS	DIRECCIÓN	MNZ 1 CS 6 PS 2 - AGUAS CLARAS - Pereira
CLIENTE	PATRICIA PATIÑO	TIPO O/S	21-2024	DEPENDENCIA QUE SOLICITA	ATC-COMERCIAL
Circuito 0046	Transformador 10110Z0000	Nodo	Actividad Comercial Residencial	MATRÍCULA	1454958
				TIPO DE SUSCRITOR / USUARIO	2
				Carga Instalada:	Carga Instalable:

A los 02 del mes de Octubre del año 2025, siendo las 12:51 pm, se hacen presentes en el inmueble de PATRICIA PATIÑO -, los representantes de la EEP S.A ESP., CESPEDES RIVERA JUAN ESTEBAN con C.C. 1004776459 y en presencia del Señor(a) Patricia Patiño, en calidad de Predio Solo, con el fin de efectuar una revisión de los equipos de medida e instalaciones eléctricas del inmueble con matrícula No 1454958. 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 Patricia Patiño. Transcurridos los 15 minutos, se procede a hacer la revisión, la cual es terminada a las 1:46 pm con los siguientes resultados:

OBSERVACIONES

Se atiende disponibilidad en la matrícula 1454958 bajo proceso 9536082 donde reportan predio sin servicio en la MNZ 1 CS 6 PS 2 - AGUAS CLARAS, al momento de la visita se llama a usuario al teléfono 3213908653 el cual contesta patricia patiño dueña del predio la cual autoriza por llamada el cambio del equipo ya que se encuentra trabajando, se encuentra medidor monofásico numero 90100378 con una lectura de 20716.3 el cual se evidencia que pertenece a la matrícula 1454974, se encuentra medidor 90100071 que pertenece a la MNZ 1 CS 6 P2 con matrícula 1454958 con lectura no visible ya que su numerador está caído, bornera de la fase de salida se encuentra derretida y su breaker se estaba empezando a derretir, el cual se procede a realizarle cambio de equipo de medida para ser enviado a laboratorio para su respectivo análisis con stiker de custodia #20832, se instala en calidad de préstamo por parte de la eep medidor monofásico # 24782597 con lectura activa de 2.3kwh, se procede a realizar pruebas con equipo patrón número 24023146 Prueba tiempo potencia siendo conforme y prueba de integración siendo conforme, se toman 35 fotos y 1 video, se sella y se deja predio con servicio de energía ok, con voltaje 118 de y corriente de 0.02 siendo verificado con la pinza voltíamperimetrica VA PZ57615, predio solo al momento de la visita, censo según contrato de condiciones y uniformes, se informa que se generará cobro al usuario por 1 hora de disponibilidad desde las 1pm a las 2:10 pm por un valor de 268.051 más 1 Baker de 1x50 por valor de 49.588, en la cual el usuario solicita que sean cobrados a 8 cuotas, como también se le informa al usuario que al momento de instalar el medidor y dar energía al predio el breaker se dispara, se le notifica que podría presentar un corto al interior del predio o derretimiento en los cables internos por sobrecalentamientos, se le recomiendo que verifique con un técnico particular, se deja evidencia con video donde se deja el servicio energía en las salidas del medidor hasta el pin de corte. Se deja información en terreno línea de atención 115 teléfono 3151515

ACUERDO DE PAGO: El suscripto propietario suscriptor y/o usuario del servicio de energía prestado al inmueble cuyos datos se indican al inicio de la presente acta de normalización y de acuerdo a los trabajos ejecutados me obligo de manera autónoma e incondicional a: 1) Pagar a la EEP S.A. E.S.P. el valor de la adecuación a las instalaciones eléctricas, el cual autorizo se ha cobrado en 8 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 1.000 % mensual. 2) En caso de mora en el pago, acepto sean cobrados intereses moratorios a la máxima Tasa legal permitida así como perder el beneficio de la financiación y que se haga exigible el pago total de la obligación.

De igual forma manifiesto que he sido informado de los derechos que me asisten como titular del dato especialmente al derecho de conocer actualizar rectificar y suprimir mi información personal así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. Estos derechos los puedo ejercer a través de los medios habilitados por Energía de Pereira para la atención Al público que corresponden a los siguientes: en Pereira nuestra oficina de atención personal ubicada en la Cra. 10 No. 17 - 35 Edificio Torre Central piso 2, correo electrónico contactanos@eep.com.co y en la ciudad de Cartago nuestra oficina atención personal ubicada en la Cra. 4 No. 15 - 104 local 4, correo Electrónico contactanoscartago@eep.com.co

Propietario / Cliente / Usuario	
NOMBRE:	Patricia Patiño
FIRMA:	.
C.C. No:	30280093

Funcionario / Contratista	
NOMBRE:	CESPEDES RIVERA JUAN ESTEBAN
FIRMA:	
C.C. No:	1004776459
C.C. Aux:	Cod. 1843

Interventoria	
NOMBRE:	
FIRMA:	
C.C. No:	

SOPORTE FOTOGRÁFICO.



Al encontrar equipo de medida **90100071** en mal estado, la Empresa lo retiró y envió al laboratorio con el fin de verificar su estado, esto de conformidad al numeral 6 de la Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRITOR y/o USUARIO:

6. Permitir, cuando LA EMPRESA lo requiera, el retiro, traslado o cambio total o parcial del sistema de medición, en los siguientes casos: a) para verificar su estado a través de un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC o quien haga sus veces, con el fin de garantizar la correcta medición del consumo. b) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos o equipos de medida más precisos (Art. 144 Ley 142 de 1994)

Así las cosas, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios pueden llevar a cabo el retiro del medidor cuando este se encuentre en mal estado, y debe entregar al suscriptor el informe de revisión elaborado por parte del laboratorio acreditado. Es decir, una vez se emita el resultado de laboratorio la Empresa se comunicará con el suscriptor para informarle del resultado de este y el trámite a seguir según sea el caso.

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

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

- a) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.
- b) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Ahora bien, con respecto a lo evidenciado en visita **No C-161308-R**, y basado en el INFORME DE INSPECCIÓN TÉCNICA Nro 0634898 matricula 1454958, el medidor con serial N° 90100071 es dictaminado como **NO CONFORME**.

2. DESCRIPCIÓN DEL MEDIDOR

Serie	Marca	Modelo	Puente	Tipo	Principio
90100071	@METER	HOME-1.1211.21.11	No Aplica	1F2H	ESTATICO

Tensión (V)	Corriente (A)	Año Fabricación	Resolución	Constante	Clase
120	10(60)	2.009		1600	1

LEC_DIU_kWh	LEC_DIU_kVARh	LEC_NOC_kWh	LEC_NOC_kVARh

3. CONCLUSIÓN DE LA INSPECCIÓN DEL MEDIDOR

Analizando los resultados de la inspección se dictamina el medidor como: **NO CONFORME** según lo establecido en la NTC 4856 de 2023 numeral 4.1.2. Anexo A.

Inspección de sellos de seguridad

5. NSPECCIÓN DE EL(LOS) SELLO(S)

Posición	Tipo	Color	Serie	Resultado	Cód.	Observaciones
07	TAMBOR	AZUL	995440	NO CONFORME	SDT	MATERIAL DEL SELLO DE SEGURIDAD DETERIORADO (Aplica también para la posición 09)
Tapa base	ETIQUETA	BLANCO	1526116	NO CONFORME	SDT	MATERIAL DEL SELLO DE SEGURIDAD DETERIORADO

5.1. CONCLUSIÓN DE LA INSPECCIÓN DE EL(LOS) SELLO(S)

Analizando los resultados de la inspección se dictamina(n) el(los) sello(s) como: **NO CONFORME(S)** según lo establecido en la NTC 4856 de 2023 numeral 4.1.1. Anexo C y D.

Inspección visual

No. de SERIE	90100071	MARCA	@METER	TIPO	1F2H
--------------	----------	-------	--------	------	------

6. INSPECCIÓN VISUAL DEL MEDIDOR

Durante la inspección visual se revisaron cada uno de los componentes y elementos del medidor de acuerdo con los procedimientos internos del Organismo de Inspección, garantizando que los elementos revisados corresponden a los enunciados en la NTC 4856 2023 numeral 4.1.2. Anexo A. la conclusión de la inspección del medidor se indica en la página 1 numeral 3.

Código Observaciones	Descripción
BTQM	BLOQUE DE TERMINALES QUEMADO (Terminal de salida de la fase)
CCQM	CIRCUITO DE CORRIENTE QUEMADO (Shunt y conductores)
RGQM	REGISTRADOR QUEMADO (Elementos de sujeción)
RGFP	REGISTRADOR FUERA DE POSICIÓN (Inclinado hacia abajo, no permite tomar lectura)

Observaciones:

El estado del medidor no permite realizar pruebas metrológicas

Este Informe expresa fielmente el resultado de la inspección técnica realizada en las instalaciones del organismo de inspección y los resultados expresados se refieren exclusivamente a la inspección realizada al medidor.

Nota 1: La unidad de medida de la resolución y constante del medidor se ven reflejadas en la placa de características del registro gráfico

Nota 2: Durante la inspección técnica, se pueden presentar cambios en la integridad física del medidor.

Nota 3: El código reportado con la letra (O), corresponde a una observación.

No. de SERIE	90100071	MARCA	@METER	TIPO	1F2H
--------------	----------	-------	--------	------	------

REGISTRO GRÁFICO MEDIDOR NO: 90100071



PLACA DE CARACTERÍSTICAS



BLOQUE DE TERMINALES QUEMADO
(Terminal de salida de la fase)



CIRCUITO DE CORRIENTE QUEMADO (Shunt y conductores)



REGISTRADOR QUEMADO (Elementos de sujeción)



REGISTRADOR FUERA DE POSICIÓN
(Inclinado hacia abajo, no permite tomar lectura)

Fin del informe.

Pruebas metrológicas.

Observaciones:

El estado del medidor no permite realizar pruebas metroológicas

Según revisión realizada en predio y resultado de laboratorio, se concluye que es procedente el ajuste correspondiente al periodo de octubre de 2025:

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
226	17/10/2025	18/10/2025		3 +		8 10	3	15	15	MOD

Lo anteriormente expuesto, permite inferir razonablemente que la empresa obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del usuario al facturar el periodo de octubre de 2025 de conformidad con lo establecido en el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, capítulo IV Cláusula Vigésima Numeral Quinto y lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

De igual manera es necesario indicar que del mismo modo se realizó segunda visita de verificación para el medidor N°24782597, ejecutada el día 04 de noviembre de 2025 bajo acta **No C-2265929576-R**, la cual relaciona lo siguiente:

"Se realiza revisión a matrícula numero 1454958 bajo proceso 9587186 por PQR a solicitud del usuario por variación del consumo, al momento de la visita se encuentra medidor Monofásico número 24782597 con lectura activa de 8.6 kwh, se habla con el usuario la cual indica que su factura se encuentra por CPE, manifiesta que no permanece en su casa y que no cuenta ya con electrodomésticos, se evidencia que una parte del cobro de la factura es por una actividad realiza por disponibilidad y se le indica al usuario, procede a realizar pruebas con equipo patrón número 24023146 Prueba tiempo potencia siendo conforme y prueba de integración siendo conforme, se sella y se deja predio con servicio de energía ok, con voltaje de 119 y corriente de 0.15 siendo verificado con la pinza voltiámetro VA PZ 57614, quien atiende la visita es Patricia Patiño en calidad de propietaria quien indica censo, censo no verificado. Se deja información en terreno Línea de atención 115 Teléfono 3151515"



ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN

No C-2265929576-R

PROVEEDOR Sypelc S.A.S

GENERACIÓN	2025-11-04
EJECUCIÓN	2025-11-04
INGRESO SIC	2025-11-04

Proceso No 2265929576 Campaña PQR

CIUDAD	Pereira	BARRIO	AGUAS CLARAS	DIRECCIÓN	MNZ 1 CS 6 PS 2
CLIENTE		TIPO OIS	DEPENDENCIA QUE SOLICITA	MATRÍCULA	TIPO DE SUSCRITOR / USUARIO
	PATRICIA PATIÑO	21-2024	Soluciones	1454958	2
Circuito 0046	Transformador 1011020000	Nodo 0	Actividad Comercial Residencial	Carga Instalada:	Carga Instalable:
A los 04 del mes de Noviembre del año 2025, siendo las 9:23 am, se hacen presentes en el inmueble de PATRICIA PATIÑO - , los representantes de la EEP S.A ESP. CESPEDES RIVERA JUAN ESTEBAN con C.C. 1004776459 y en presencia del Señor(a) Patricia Patiño , 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 1454958. 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 Patricia Patiño . Transcurridos los 15 minutos, se procede a hacer la revisión, la cual es terminada a las 9:54 am con los siguientes resultados:					

OBSERVACIONES

Se realiza revisión a matrícula numero 1454958 bajo proceso 0587186 por PQR a solicitud del usuario por variación del consumo, al momento de la visita se encuentra medidor Monofásico número 24782597 con lectura activa de 8.8 kWh, se habla con el usuario la cual indica que su factura se encuentra por CPE, manifiesta que no permanece en su casa y que no cuenta ya con electrodomésticos, se evidencia que una parte del cobro de la factura es por una actividad realizada por disponibilidad y se le indica al usuario, procede a realizar pruebas con equipo patrón número 24023146.

Prueba tiempo potencia siendo conforme y prueba de integración siendo conforme, se sella y se deja predio con servicio de energía ok, con voltaje de 110 y corriente de 0.15 siendo verificado con la pinza voltímetro VA PZ 57614, quien atiende la visita es Patricia Patiño en calidad de propietaria quien indica censo, censo no verificado.

Se deja información en terreno

Línea de atención 115

Teléfono 3151515

ACUERDO DE PAGO: El suscrito propietario suscriptor y/o usuario del servicio de energía prestado al inmueble cuyos datos se indican al inicio de la presente acta de normalización y de acuerdo a los trabajos ejecutados me obligo de manera autónoma e incondicional a: 1) Pagar a la EEP S.A. E.S.P. el valor de la adecuación a las instalaciones eléctricas, el cual autorizo se ha cobrado en 0 cuotas iguales en la factura que se genera por concepto de la prestación del servicio de energía eléctrica para esta matrícula, financiado con un interés del 0 % mensual. 2) En caso de mora en el pago, acepto sean cobrados intereses moratorios a la máxima Tasa legal permitida así como perder el beneficio de la financiación y que se haga exigible el pago total de la obligación.

De igual forma manifiesto que he sido informado de los derechos que me asisten como titular del dato especialmente al derecho de conocer actualizar rectificar y suprimir mi información personal así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. Estos derechos los puedo ejercer a través de los medios habilitados por Energía de Pereira para la atención Al público que corresponden a los siguientes: en Pereira nuestra oficina de atención personal ubicada en la Cra. 10 No. 17 - 35 Edificio Torre Central piso 2, correo electrónico contactenos@eep.com.co y en la ciudad de Cartago nuestra oficina atención personal ubicada en la Cra. 4 No. 15 - 104 local 4, correo Electrónico contactanoscartago@eep.com.co

Propietario / Cliente / Usuario	
NOMBRE:	Patricia Patiño
FIRMA:	
C.C. No:	30280093

Funcionario / Contratista	
NOMBRE:	CESPEDES RIVERA JUAN ESTEBAN
FIRMA:	
C.C. No:	1004776459
Cod.	1643

Interventoría	
NOMBRE:	
FIRMA:	
C.C. No:	



Se informa que se encontró equipo de medida funcionando correctamente, conexiones, pruebas y voltajes conformes, se descartan fugas al momento de la visita, el predio está ocupado, al momento de la visita se reporta un censo de carga de 0.195 kW.

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:

Apaqa la corriente Enciende el ahorro

 **No dejes tu computador**

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

 **Usa bombillos ahorradores**

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.

Finalmente, nos permitimos informar al usuario que, con la finalidad de facilitar y agilizar el proceso de pago de su factura, en la parte inferior izquierda de la misma, encontrará un código QR que al escanear con su teléfono celular lo direccionará a la pasarela de pagos virtuales PSE para que realice el pago de manera rápida y segura sin tener que salir de casa.



VALOR A PAGAR:
Pago sin
Alumbrado
Público
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

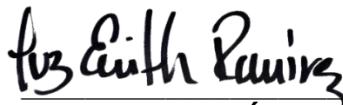
PRIMERO: Declarar **ACCEDE PARCIALMENTE** al reclamo por consumos presentado por **PATRICIA AMPARO PATIÑO** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial a **PATRICIA AMPARO PATIÑO**, enviando citación a **MNZ 1 CS 6 PS 2 - AGUAS CLARAS**, 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: JCARABALLO.

