

DECISIÓN EMPRESARIAL No. 8977263
28 DE ENERO DE 2025
MATRÍCULA N° 1825552

LA SUPERVISORA CONTRATO OPERACIÓN CARTAGO 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 trigésimo-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 8 de enero de 2025, la señora **LEIDY JOHANA MARIN VELEZ** presentó reclamo por consumo del predio identificado con matrícula No. **1825552** ubicado en la **DGN 9 19 27 MZ 2 L 7 - PUEBLITO PAISA** clase de servicio Residencial - Estrato 3, en el municipio de Cartago, manifestando lo siguiente:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	8977263	Radicado:	
F. Solicitud:	08-01-2025 14:47:00	Funcionario:	EEP\JGOMEZE
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	1112761474	Solicitante:	MARIN VELEZ LEIDY JOHANA
Teléfono:	3184722638	Dir. Notificación:	DGN 9 19 27 MZ 2 L 7
Nro. Factura:		Municipio:	Cartago
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	usuaria reclama por el valor facturado en la presente factura, se verifica en el sistema y se informa que le retiraron el medidor en diciembre 2024 y fue enviado a la laboratorio y el cobro en la presente factura es por promedio de estrato. Usuaría no esta de acuerdo ya que es muy alto dicho cobro CPE y los consumo del meses anterior son menores al cobro presente. Usuaría informa que la vivienda permanece sola y muchas veces no es habitada solo tiene la nevera conectada y el modem.		
		Fecha Vencimiento:	28/01/2025
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Valle
		F.Solución:	

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, si se dio correcta aplicación a cláusula vigésima primera del contrato para la prestación del 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

La Ley 142 de 1994, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios establece en su artículo 146 lo siguiente:

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.

“El inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142/1994 es claro al disponer que **no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos**, Se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos.

Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la Incertidumbre de si el usuario Discute el valor de los servicios facturados en un período determinado". (Concepto SSPD 102/2005).

Es decir que, si el usuario deja pasar 5 meses para realizar el reclamo, a partir del momento en que este Plazo se venza, se considera en firme para todos los efectos legales dicha facturación de meses atrás.

De acuerdo con lo anterior y recordando que la fecha de solicitud fue realizada el día 16 de 8 de enero de 2025, y por solicitud del usuario, el presente reclamo se analizará por el periodo de enero de 2025.

Por otro lado, el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes establece en su cláusula décima tercera lo siguiente:

"Realizar las lecturas y calcular los consumos reales de energía eléctrica en forma individual o estimada con los Instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios".

Por lo que es menester indicar como se encuentra regulada la determinación del consumo que le es facturado al usuario regulado mensualmente, consumo que es establecido mediante la lectura mensual del medidor de energía ubicado en el inmueble, 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.**" (Subrayado y negrilla fuera del texto),*

Con base en el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía Eléctrica con condiciones uniformes, en el cual se establece la liquidación del consumo realizado en la lectura mensual del medidor y su posterior facturación, en este caso se entra a determinar, primero si existió error o no en los consumos facturados, es decir si pudo haber existido falta en la toma de lectura del medidor N° **24671312** de la matrícula N° **1825552** lo que es posible determinar a través del Sistema De Administración Comercial de la Empresa de Energía de Pereira como más adelante se explicará.

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:**

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.

CONSIDERACIONES

Con el fin de resolver el presente reclamo, es procedente verificar la lectura tomada al medidor, el estado de este frente al consumo facturado al usuario y en virtud del reclamo presentado por el cobro en el servicio eléctrico del periodo enero de 2025, por lo cual, se procede analizar el histórico de consumo del predio en nuestro Sistema de Administración Comercial:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
213	08/09/2024	11/09/2024	49	+			90	147.6	107	CPE
212	26/08/2024	12/08/2024		+	3	10	99942.4			

ANÁLISIS DE CONSUMO N° 1825552

Es de resaltar que el predio fue facturado en el mes de enero de 2025, por consumo por promedio estrato (CPE), debido a la observación reportada por el lector:

Detalle			
Obs.Lectura	Cambio de medidor(Obs automatica)	Sol.Crítica	C. Promedio Estrato
Obs.Verificación		Usuario Crítica	EEP\DTORRESM

Para explicar el porqué del cobro por Consumo Promedio Estrato (CPE), teniendo en cuenta que, el proveedor de lecturas reporta observación *Cambio de medidor*, ya que el anterior medidor No. **60614193** fue enviado a laboratorio, razón por la cual la Empresa De Energía de Pereira procedió a remplazarlo por el medidor No. **24671312** como se constató en la visita realizada el día 17 de diciembre de 2024 bajo acta de revisión No. **4445451614**:

"Datos modificados. Fecha anterior: 17/12/2024. SE VISITA PREDIO POR CAMPAÑA ANOMALÍA CRÍTICA MT 1825552 BARRIO PUEBLITO PAISA AL MOMENTO DE LA VISITA EL PREDIO SE ENCUENTRA DESHABITADO ENCONTRAMOS MEDIDA EN FACHADA CUENTA CON CAJA CON VISOR NO CUENTA CON INTERRUPTOR DE SEGURIDAD ENCONTRAMOS MEDIDOR MARCA

DISICO DE SERIE 60614193 CLASE 2 DEL AÑO 2006 TIPO A1 CON UNA LECTURA DE 19952.9 KWH. CON UNA CORRIENTE EN LA FASE 1 DE 0.0A . NO SE REALIZAN PRUEBAS. SE PROCEDE A REVISAR MEDIDOR Y ACOMETIDA DESCARTANDO IRREGULARIDADES. AL MOMENTO DE REVISAR EL MEDIDOR SE EVIDENCIA SIN SELLOS EN TP, Y SELLO DEJA HUELLA LEVANTADO LA CUAL SE RETIRA Y SE ENVÍA PARA LABORATORIO CON STIKER DE CUSTODIA NO. 6340. SE PROCEDE A INSTALAR AJA MONOFÁSICA CON VISOR DE VIDRIO E INTERRUPTOR DE SEGURIDAD 1X63. SE INSTALA MEDIDOR EN CALIDAD DE PRÉSTAMO SUMINISTRADO POR LA EEP MARCA HIKING DE SERIE 24671312 VLASE 1 DEL AÑO 2023 TIPO A1 CON UNA LECTURA DE 2.5KWH.. SE PROCEDE A SELLAR CON SELLOS 146361. 146362 SE DEJA PREDIO CON SERVICIO DE ENERGÍA OK. SE TOMA REGISTRO FOTOGRÁFICO TRAF0 1138 NODO 141410 SE INFORMA QUE EL COSTO DEL MEDIDOR INSTALADO QUEDA A DICTAMEN DE LABORATORIO. SE INFORMA QUE USUARIO NO HACE PRESENCIA A LA HORA DE ACTIVIDAD PARA REALIZAR NORMALIZACIÓN ADECUADA DE LA MEDIDA..”



al verificar en nuestro Sistema de Administración Comercial que al no contar con un periodo completo de facturación en el nuevo equipo de medida, entendiéndose que el nuevo medidor No. **24671312** fue instalado el día 17 de diciembre de 2024 y la toma de lecturas se realizó el día 31 de diciembre de 2024, por lo que se entiende que únicamente llevaba 14 días de instalación y registro hasta el momento de la lectura, por lo que se procede con la liquidación por promedio estrato de conformidad con el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

"... cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse según dispongan los contratos uniformes, así:

- Con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario,
- Con base en los consumos promedios de suscriptores, o usuarios que estén en

circunstancias similares, o (aplicada en este caso – CPE 115 kWh)

- Con base en aforos individuales.

Es importante aclarar que los consumos por promedios por estrato (CPE) son generados mensualmente por la Empresa de Energía de Pereira, donde se puede evidenciar que para el mes que procede el presente reclamo y al entenderse que la matrícula **1825552** tiene como clase de servicio Residencial - Estrato 3, se tiene un Promedio para dicho estrato de 115 kWh como se mostrará a continuación:

TABLA CONSUMO PROMEDIO ESTRATO NOVIEMBRE 2024:

AÑO	MES	ESTRATO	VALOR EN KWH
2024	11	1	101
2024	11	2	113
2024	11	3	115
2024	11	4	120
2024	11	5	140
2024	11	6	213

Es preciso aclarar que para el consumo promedio estrato (CPE) siempre se toma el mes anterior al facturado.

Lo anterior se soporta en el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes 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:

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 teled medida, LA EMPRESA realizará las liquidaciones de los consumos mensuales teniendo en cuenta lo dispuesto en el Código de Medida vigente.

Sobre esa base, se concluye que dado que el medidor N°**24671312** no presentaba un periodo completo de facturación ya que se instaló el día 17/12/2024 y se facturó el día 3/01/2025 por lo cual solo se tenía la lectura de consumo de 14 días, entendiendo esto se realizó adecuadamente el cobro por Consumo Promedio Estrato, dicho esto **NO SE ACCEDE** a su reclamo por consumo con base a las causales citadas a lo largo de la presente decisión.

Por otra parte, es pertinente hacerle la recomendación al usuario que, para cuidar nuestros consumos, es necesario tener hábitos de consumo direccionados al ahorro, pues el consumo no sólo depende 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 cómo se verificó e informó, el medidor no presenta anomalía, y se encuentra registrando el consumo con normalidad, con una correcta toma de lectura; es por esto que, le brindamos algunos consejos de ahorro de energía 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 'suspend', 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

Para finalizar, se informa que, al momento de haber presentado esta reclamación, se congelaron **\$53,882.00** 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.

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. También, los valores adeudados han sido causados por concepto de la prestación del servicio público domiciliario y los cuales fueron facturados en forma oportuna por parte de la **EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.**

En mérito de lo expuesto y estando facultado por la ley, la Supervisora Contrato Operación Cartago de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDE al reclamo por consumo presentado el día 8 de enero de 2025, por la señora **LEIDY JOHANA MARIN VELEZ.**

SEGUNDO: NOTIFICAR de la presente decisión a la señora **LEIDY JOHANA MARIN VELEZ** a la dirección **DGN 9 19 27 MZ 2 L 7** haciéndole envío de la decisión empresarial N° **8977263** de conformidad con lo establecido en el artículo 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Contra la presente procede el Recurso de Reposición ante la Supervisora Contrato Operación Cartago 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 expedición.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



Tatiana Cardozo Ramírez
Supervisora Contrato Operación Cartago
Elaboró: SCONGOTEH.