

DECISIÓN EMPRESARIAL No. 8812389
8 DE NOVIEMBRE DE 2024
MATRÍCULA N° 1840727

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 18 de octubre de 2024, la señora **NANCY HENAO** presentó reclamo por consumo del predio identificado con matrícula No. **1840727** ubicado en la CLL 2A 30B 03 - ROBERTULIO LORA- clase de servicio Residencial - Estrato 1, en el municipio de Cartago, manifestando lo siguiente:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	8777250	Radicado:	
F. Solicitud:	20-09-2024 08:41:00	Funcionario:	EEP\SCASTANEDAM
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	29157498	Solicitante:	ARANGO CALDERON LILIANA
Teléfono:	3135902258	Dir. Notificación:	LILIANAC1973@HOTMAIL.COM
Nro. Factura:		Municipio:	CARTAGO
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	usuaria manifiesta que el predio estaba desocupado y le hicieron cobro por CPI periodo desde el 8/8/2024 6/9/2024 ya esta ocupado desde el 2 septiembre . se congelan valores y se entrega factura para que pague la factura con los valores que no son objetos de reclamación		
		Fecha Vencimiento:	10/10/2024
		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.

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° **15901939** de la matrícula N° **1840727** 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 de octubre de 2024, por lo cual, se procede analizar el histórico de consumo del predio en nuestro Sistema de Administración Comercial:

ANÁLISIS DE CONSUMO N° 1840727

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
214	02/10/2024	04/10/2024		E	11238	10	11331	119	119	CPI

Es de resaltar que el predio fue facturado en el periodo de octubre de 2024, por consumo por promedio individual (CPI), debido a la observación reportada por el lector:

Detalle			
Obs.Lectura	Directo Ocupado	Sol.Crítica	Consumo Promedio Individual
Obs.Verificación	Sin Novedad	Usuario	EEE\OYEPEZR

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 SUSCRIPТОRES 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.

Ahora bien, en razón a la reclamación presentada, se realizó revisión técnica para validar el estado de sus instalaciones eléctricas y la correcta prestación del servicio, dicha revisión fue ejecutada conforme acta No. 9788864790 el día 24 de octubre, plasmando las siguientes observaciones:

"Datos modificados. Fecha anterior: 28/10/2024. SE VISITA PREDIO POR CAMPAÑA DE (PQR PORQUE USUARIO MANIFIESTA QUE LE ESTÁN HACIENDO UN COBRO POR CPI Y EL PREDIO ESTÁ SI SERVICIO DESDE EL MES DE MAYO), EN LA MT 1840727 UBICADO EN ROBERTULIO LORA CALLE 2A # 30B-03 AL MOMENTO DE LA INSPECCIÓN ENCONTRAMOS EN TERRENO MEDIDOR SOBRE EL TECHO DEL PREDIO, MEDIDOR ENERGIZADO PERO TIENE LAS CARGAS DESCONECTADAS CON ACOMETIDA 1*8+8 CONCÉNTRICA EN MAL ESTADO AÉREA, SE PARECE A CAMBIAR ACOMETIDA, SE UTILIZA CABLE 1*6+6 DESDE LA ABSCISA 0860 HASTA LA ABSCISA 0870 PARA UN TOTAL DE 10 METROS, NOS ENCONTRAMOS MEDIDOR MARCA METER CLASE 1 TIPO A1 DEL AÑO 2015 CON UNA LECTURA DE 11238.0 KWH, DE SERIE 15901939 PROCEDE A REVISAR MEDIDOR Y SE ENCONTRÓ QUE EL SELLO DE TAPA PRINCIPAL SE ENCUENTRA REVENTADO POR TAL MOTIVO SE ENVÍA MEDIDOR A LABORATORIO CON STIKER DE CUSTODIA 6215 CON ANOMALÍA 7D SE PROCEDE A INSTALAR MEDIDOR EN CALIDAD DE PRÉSTAMO MARCA HIKING, CLASE 1 TIPO A1 DEL AÑO 2024 DE SERIE 24671393 CON UNA LECTURA DE 2.2, CON SU RESPECTIVO CAJA MONOFÁSICA Y SU PIN DE CORTE, SEÑOR USUARIO EL COSTO DEL MEDIDOR Y LA INSTALACIÓN DEL MISMO QUEDA BAJO DICTAMEN DE LABORATORIO, AL MOMENTO DE LA VISTA EL PREDIO SE ENCUENTRA SOLO, (SE LE PREGUNTO A VECINOS DEL SECTOR Y DICEN QUE EL PREDIO ESTÁ DESOCUPADO) SE PROCEDE A INSTALAR EL MEDIDOR ANTES MENCIONADO Y VERIFICANDO QUE TODO SE ENCUENTRA CONFORME SE PROCEDE A SELLAR LA MEDIDA CON SELLO 151873 PARA BORNERA, 151874 PARA CAJA Y STICKER #60257 NODO 85902 TRAF0 # 0711 SE UTILIZAN LOS SIGUIENTES MATERIALES 10 METROS CABLE 1*6+6 1 TENSORA 2 CONECTORES BI METÁLICOS (\$8,414C/U) 1 CAJA MONOFÁSICA 1 INTERRUPTOR DE 1*63 2 CONECTORES DE PERFORACIÓN 6 CHAZOS 6 TORNILLOS 2 ARANDELAS 10

AMARRAS PLÁSTICAS 1 GRAPA 3/4 SEÑOR USUARIO SE LE NOTIFICA ACERCARSE A LAS OFICINAS DE EEP PARA EL UN FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD..”

Se anexa evidencia fotográfica:



Al llegar al predio se encuentra sobre el techo medidor monofásico 15901939 clase 1 del año 2015 con lectura 11238 energizado, pero con líneas de carga desconectadas y con sello de tapa principal reventado, por lo que se procede a retirar para envío a laboratorio y en su lugar se instala medidor monofásico 24671393 clase 1 del año 2024 en calidad de préstamo, suministrado por la EEP a la espera de resultados. Se instala caja de policarbonato, acometida, tensores, conectores de perforación, pin de corte y elementos de seguridad. Se verifican conexiones y acometida, descartando puentes o malas conexiones. Se le realizan pruebas al medidor instalado, dando conforme dentro de los parámetros de calibración normales. No es posible tomar censo de carga, el encontrarse predio desocupado. Se sella medidor y se deja predio con servicio normal de energía.

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.

Conforme a lo anterior, 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.
2. Cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Sobre esa base, se concluye que dado que el medidor N° **15901939** se encontró que **presentaba los sellos reventados**, la Empresa de Energía de Pereira procedió a realizar el retiro del mismo, dejando instalando medidor N° **24671393** en calidad de préstamo, por consiguiente, **se accede parcialmente** al reclamo por consumo presentado por el 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 Segunda 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, es decir, dependiendo del resultado del estado del equipo de medida, se facturarán o se abonarán los valores sujetos de reclamación \$49,340.00).**

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

RESUELVE

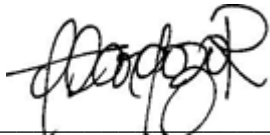
PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE al reclamo por consumo presentado el día 18 de octubre de 2024, por la señora **NANCY HENAO**.

SEGUNDO: NOTIFICAR de la presente decisión a la señora **NANCY HENAO** a la dirección CLL 4 4 27 SAN AGUSTÍN haciéndole envío de la decisión empresarial N°**8812389** 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
Preparó: SCONGOTEH.