



Pereira, 25 de noviembre 2025

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°9599875
MATRÍCULA N°1134683**

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 lo establecido en el capítulo VII de la Ley 142 de 1994, y el CAPÍTULO VIII Cláusula trigésima primera del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y de acuerdo con los siguientes:

ANTECEDENTES

En fecha 04 de noviembre de 2025, **JENNIFER GIL RENGIFO** presentó reclamo por consumo octubre 2025, para el predio con matrícula **1134683**, ubicado en la VIA CERRITOS- CERRITOS HDA CERROS SENEGAL ENTRADA - CERRITOS-MALABAR donde manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO				
Número:	9599875	Radicado:		
F. Solicitud:	04-11-2025 10:35:00	Funcionario:	EEPJLOPEZR	Fecha Vencimiento: 25/11/2025
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS	Estado: Trámite
Cédula:	31434390	Solicitante:	GIL RENGIFO JENNIFER	Clase Sol:
Teléfono:	3154178911	Dir. Notificación:	VIA CERRITOS- CERRITOS HDA CERROS SENEGAL ENTRADA - CERRITOS-MALABAR	
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 periodo 07-09-2025 al 07-10-2025, manifiesta que desde julio venía presentando un consumo facturado normal, inclusive venía siendo más cada mes y en este último periodo se le elevó demasiado. Se informa al usuario que la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones. no se envían valores a reclamación ya que usuaria real pago de la factura y se encuentra al dia, autoriza notificación al dirección: VIA CERRITOS- CERRITOS HD, LOS CERROS SENEGAL ENTRADA - CERRITOS-MALABAR, PEREIRA			



PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P debe verificar si ha existido error o no en el consumo o concepto facturado 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 al Capítulo IV Cláusula Vigésima Primera del Contrato Para La Prestación De Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes adoptado por la empresa, de acuerdo con el material probatorio obrante en el expediente del usuario y en el sistema de administración comercial.

ANÁLISIS JURÍDICO

La empresa Energía de Pereira S.A. es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, encargada de prestar el servicio público de energía, con intervención del Estado, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos (S.S.P.D.), la cual ejerce vigilancia y control; y la Comisión de Regulación de Energía Eléctrica y Gas Combustible (C.R.E.G.), la cual ostenta la calidad de ente regulador.

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 artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que faculta al suscriptor o usuario para interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra las actuaciones de la empresa y establece en su inciso 3º: "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos".

Así mismo, El Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes establece en su capítulo III cláusula Decimotercera **Obligaciones de la Empresa:**

2. Realizar las lecturas y calcular los consumos reales de energía eléctrica en forma individual o estimada con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en el régimen de Servicios Públicos Domiciliarios

Por otra parte, 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 Décima Quinta**

Determinación del consumo facturable: "LA EMPRESA facturará el consumo de sus SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en intervalos de tiempo mensual siempre y cuando el equipo de medida no sea de prepago y, a su vez clasifica dichos intervalos en diferentes ciclos de facturación para efectos de distribuir equitativamente el proceso de recaudo y de atención a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, según se trate de USUARIOS ubicados en zonas rurales o urbanas; en todo caso LA EMPRESA tiene especial cuidado de informar con claridad el periodo y ciclo en la factura que expide y entrega a cada uno de ellos.

El Art. 31 de la Resolución 108 de 1997, expedida por la CREG fija el procedimiento para el consumo normal individual, como sigue y el capítulo IV establece en su **Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable:** LA EMPRESA facturará el consumo de sus SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en periodos mensuales siempre y cuando el equipo de medida no sea de tipo prepago. Para efectos de distribuir de manera eficiente las actividades comerciales de LA EMPRESA, los USUARIOS se clasificarán por ciclos de acuerdo con el área geográfica donde se encuentren ubicados; en todo caso, LA EMPRESA deberá informar con claridad el periodo y ciclo en la factura que expide y entrega a cada uno de ellos.

Los métodos para determinar los consumos serán:

Primero: consumo normal individual. Se establecerá con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del equipo de medida.

Para el caso de los USUARIOS con equipo de telemedida, el total de la energía a liquidar se determinará con base en los consumos de energía registrados de forma horaria, tomados del equipo de medida del inmueble al que se le presta el servicio, mediante interrogación remota u otro medio.

En cuanto a la posibilidad de cobrar bienes o servicios pasados cinco meses de la expedición de la factura, el Art. 150 de la Ley 142 de 1994, dispone lo siguiente:

ARTÍCULO 150. 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.

Así mismo la Ley 154 de 1994, limita las reclamaciones contra facturas que excedan de 5 meses de facturación, exponiendo que:

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato (...) En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El régimen de servicios públicos domiciliarios contemplado en la Ley 142 de 1994, señala que en el caso de que se observe una desviación significativa en el consumo de energía eléctrica frente a consumos anteriores, caso en el cual esta norma en su Art. 149, dicta que la Empresas que presten servicios públicos domiciliarios:

"Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores"

La investigación se realiza acorde a la cláusula vigésima segunda del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes ha desarrollado el tema de la siguiente manera:

Cláusula Vigésima Segunda - Desviaciones significativas: al preparar las facturas, es obligación de LA EMPRESA investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al SUSCRIPtor y/o USUARIO, según sea el caso, de acuerdo con los rangos establecidos en el **ANEXO 02** Rangos de desviaciones significativas establecidos por la Empresa de Energía de Pereira y sus respectivas condiciones, que hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes.



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, investigación desviaciones significativas.

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."

Expuesto el marco normativo y contractual para el presente caso, se procederá a resolver el caso concreto:

CONSIDERACIONES

Teniendo en cuenta que el marco normativo enunciado por la Empresa establece el consumo inicial mediante la lectura de los kilovatios consumidos y que se registran en el equipo de medida durante el periodo correspondiente al ciclo de facturación que se haya determinado; de ahí en adelante, el consumo se establecerá por la diferencia de lecturas, operación aritmética que consiste en la diferencia que arroje la Sustracción entre la Lectura que se realice finalizada la fecha del ciclo de Facturación –actual- y la lectura anterior del equipo de medida.



De manera adicional, y debido a que en el predio con matrícula N°1134683, se encuentra instalado medidor de medida semidirecta, por tanto, es del caso tener presente que, en la medición semidirecta, las señales de voltaje entran directamente al medidor (se tensiona el medidor) pero las señales de corriente llegan indirectamente a través de transformadores de corriente.

La acometida pasa directo hacia el usuario, en este trayecto se instalan los transformadores de corriente (TC) y la señal que mandan al medidor es una muestra proporcional de la verdadera corriente. De ahí el factor de multiplicación. Los factores de multiplicación más usados son:

20 : Transformadores de 100/5 Amperios
30 : Transformadores de 150/5 Amperios
40 : Transformadores de 200/5 Amperios
60 : Transformadores de 300/5 Amperios
80 : Transformadores de 400/5 Amperios
100 : Transformadores de 500/5 Amperios
120: Transformadores de 600/5 Amperios

Siendo para la matrícula N°1134683 aplicado el factor multiplicador 30, lo que indica que cada kWh registrado por el equipo de medida debe ser multiplicado por 30, Factor multiplicador resultado de la relación de transformadores de corriente y de la relación de transformadores de tensión.

Medidor									
Número	Marca	Tipo	Estado	ID	Ent.	Dec.	Factor Multipl.	Modelo	Promedio
80000922	ACT - ACTARIS	A5 - Activo Trifásico Tetrafilar	I - Instalado	2233865	6	1	30	Modelo 2009	1595
80000922	ACT - ACTARIS	R1 - Reactiva Inductiva	I - Instalado	2233865	6	1	30	Modelo 2009	140

Equipo de medida que cuenta con las características requeridas para medir de manera correcta los consumos activa y reactiva del predio de conformidad con lo establecido en la ley 142 de 1994 artículo 146.

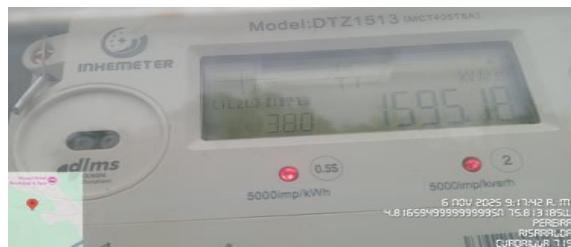
Es debido indicar como se encuentra regulada la determinación del consumo que le es facturado al usuario regulado mensualmente, facturación que se realiza por estricta diferencia de lecturas generadas en cada periodo mensual por el medidor de energía ubicado en el inmueble, esto de conformidad con la Resolución CREG 108 del año 1997 en su artículo 35 que establece:

Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán entre otras, las siguientes reglas: 1). Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.

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 06 de noviembre del año 2025 conforme lo consignado en acta N°C-2436365536-R:

"Datos modificados. fecha anterior: 21/11/2025. se visita predio a solicitud de la eep para atender pqr solicitud del usuario por aumento de consumo, realizar revisión integral de la medida de la

matrícula 1134683 bajo proceso 9599875 con medidor # 80000922 de semidirecta a tres elementos con lectura activa 8017.2 kwh y reactiva de 4333.3 kvarh con tc's de 150/5 para un fm de 30 correspondiente hacienda los cedros, nivel de tensión 1 está asociado a medidor de control con matrícula 2080774 con medidor # 37211881059 con lectura activa 3050.70 kwh y lectura reactiva 1595.18 kvarh se encuentran amarrados al trafo de distribución con placa 4358 de 75 kva con un solo bajante por borne en calibre 4/0, **medidor normalizado en poste con acometida a la vista conexión a medidor en cable señal 7x12 se verifican sellos en caja medidor, bloque de pruebas y tcs siendo conformes se verifican conexiones en bornera bloque de pruebas y en tcs siendo conformes se realizan pruebas con equipo patrón calmet 31043 dando conformes, tensiones r= 137 s= 136 t= 132 corrientes de r= 9.4 s= 10.3 t= 13 se realizan ratios con pinza voltiamperimétrica # 230419321 ratios r=9.4/0.315=29.84 s=10.3/0.345=29.85 t=13/0.430=30.23 se realizan pruebas a medidor encontrado siendo conforme. se verifican lecturas tomadas con las encontradas siendo lecturas equivalentes se verifican consumos entre medidor usuario y testigo siendo equivalentes se descartan otras entradas de energía** se procede a sellar nuevamente medidor, bloque de pruebas caja y celda de tcs dejando predio con servicio normal de energía se evidencian que la medida del usuario está en normalizado en poste y la cargas de la parcial va subterránea a más de 500 mts de la casa lo cual se recomienda verificación de la parcial ya que en las pruebas realizadas al equipo de medida son conformes y puede que haya una fuga de corriente, persona que atiende desconoce censo al momento de la revisión se encontró caja de medidor en mal estado sin visor de vidrio”.



Visita realizada conforme acta N°C-2436365536-R:



PROVEEDOR Sypelc S.A.S

ACTA DE REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN

No C-2436365536-R

GENERACIÓN	2025-11-06
EJECUCIÓN	2025-11-06
INGRESO SIC	2025-11-06

Proceso No 2436365536 Campaña PQR

CIUDAD	Pereira	BARRIO	CERRITOS	DIRECCIÓN	HACIENDA CERROS SENEGAL
CLIENTE		TIPO O/S	DEPENDENCIA QUE SOLICITA	MATRÍCULA	TIPO DE SUSCRITOR / USUARIO
PAOLA ANDREA JABBA RAMIREZ		21-2024	USUARIO	1134683	6
Circuito 0051	Transformador 4358	Nodo	Actividad Comercial VIVIENDA	Carga Instalada:	Carga Instalable:
A los 06 del mes de Noviembre del año 2025, siendo las 8:46 am, se hacen presentes en el inmueble de PAOLA ANDREA JABBA RAMIREZ - , los representantes de la EEP S.A ESP. VARGAS CIFUENTES YAMID con C.C. -1088239856 y en presencia del Señor(a) EDER JARON MOLINA, en calidad de Otros, con el fin de efectuar una revisión de los equipos de medida e instalaciones eléctricas del inmueble con matrícula No 1134683. 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 EDER JARON MOLINA. Transcurridos los 15 minutos, se procede a hacer la revisión, la cual es terminada a la(s) 10:18 am con los siguientes resultados:					

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

Direccion Real HACIENDA CERROS SENEGAL	Solicitud No 2436365536	Mat. Vecina	Tiempo uso
Solicitante PAOLA ANDREA JABBA RAMIREZ -	Correo 16213038	No Telefónico: 3148672827	No. Resultado RESULTADO
No de visitas	Sector Rural	Zona Rural	11 Antitecnica (No ordena otra revision)

DATOS DE LA ACOMETIDA Y TIPO DE MEDICION ENCONTRADOS

Tipo de acometida	Calibre	Protección Gral	Medición	Tierra	Medidor Exterior	Empotrado	Grafiada	Aplomado	Longitud
Aerea	CABLE SEÑAL 7X12	No	Semidirecta	No	Si	No	Si	Si	9

DATOS DE MEDIDOR (ES)

MEDIDOR	NUMERO	MARCA	TIPO	LECTURA	DIGITOS B/D	KD	KH	T. REG	CLASE	I Nom (A)	V Nom (V)	No. Fases	AÑO FABR.	ELECT.	CUMPLE	Envio Lab.	SUMIN.
Activa	80000922	ACTARIS	A5	8017.2	6/1	10000	10000	DISPL	1	1-10	3-110-440	3	2009	Si	No	No	-
Reactiva	80000922	ACTARIS	A5	4333.3	6/1	10000	10000	DISPL	1	1-10	3-110-440	3	2009	Si	No	No	-
Activa																	-
Reactiva																	-

SE VISITA PREDIO A SOLICITUD DE LA EEP PARA ATENDER PQR SOLICITUD DEL USUARIO POR AUMENTO DE CONSUMO, REALIZAR REVISIÓN INTEGRAL DE LA MEDIDA DE LA MATRÍCULA 1134683 BAJO PROCESO 0599875 CON MEDIDOR # 80000922 DE SEMIDIRECTA A TRES ELEMENTOS CON LECTURA ACTIVA 8017.2 KWH Y REACTIVA DE 4333.3 KVARH CON TC?S DE 150/5 PARA UN FM DE 30 CORRESPONDIENTE HACIENDA LOS CEDROS, NIVEL DE TENSIÓN 1 ESTA ASOCIADO A MEDIDOR DE CONTROL CON MATRÍCULA 2080774 CON MEDIDOR # 37211881059 CON LECTURA ACTIVA 3050.70 KWH Y LECTURA REACTIVA 1595.18 KVARH. SE ENCUENTRAN AMARRADOS AL TRAFO DE DISTRIBUCION CON PLACA 4358 DE 75 KVA CON UN SOLO BAJANTE POR BORNE EN CALIBRE 4/0, MEDIDOR NORMALIZADO EN POSTE CON ACOMETIDA A LA VISTA CONEXIÓN A MEDIDOR EN CABLE SEÑAL 7X12 . SE VERIFCAN SELLOS EN CAJA MEDIDOR, BLOQUE DE PRUEBAS Y TCS SIENDO CONFORMES SE VERIFCAN CONEXIONES EN BORNERA, BLOQUE DE PRUEBAS Y EN TCS SIENDO CONFORMES SE REALIZAN PRUEBAS CON EQUIPO PATRÓN CALMET 31043 DANDO CONFORMES, TENSIONES R= 137 S= 136 T= 132 CORRIENTES DE R= 9.4 S= 10.3 T= 13 SE REALIZAN RATIOS CON PINZA VOLTIAMPERIMETRICA # 230419321 RATIOS R=9.4/0.315=29.84 S=10.3/0.345=29.85 T=13/0.430=30.23

SE REALIZAN PRUEBAS A MEDIDOR ENCONTRADO SIENDO CONFORME. SE VERIFCAN LECTURAS TOMADAS CON LAS ENCONTRADAS SIENDO LECTURAS EQUIVALENTES SE VERIFCAN CONSUMOS ENTRE MEDIDOR USUARIO Y TESTIGO SIENDO EQUIVALENTES. SE DESCARTAN OTRAS ENTRADAS DE ENERGÍA SE PROCEDE A SELLAR NUEVAMENTE MEDIDOR, BLOQUE DE PRUEBAS CAJA Y CELDA DE TCS DEJANDO PREDIO CON SERVICIO NORMAL DE ENERGÍA, SE EVIDENCIAN QUE LA MEDIDA DEL USUARIO ESTA EN NORMALIZADO EN POSTE Y LA CARGAS DE LA PARCIAL VA SUBTERRÁNEA A MAS DE 500 MTS DE LA CASA LO CUAL SE RECOMIENDA VERIFICACION DE LA PARCIAL YA QUE EN LAS PRUEBAS REALIZADAS AL EQUIPO DE MEDIDA SON CONFORMES Y PUEDE QUE HAYA UNA FUGA DE CORRIENTE. PERSONA QUE ATIENDE DESCONOCE CENSO, AL MOMENTO DE LA REVISIÓN SE ENCONTRO CAJA DE MEDIDOR EN MAL ESTADO SIN VISOR DE VIDRIO Y BLOQUE DE PRUEBAS EN MAL ESTADO OXIDADO. SE LE INFORMA AL USUARIO QUE SE CONCEDE UN PERIOD DE FACTURACIÓN PARA HACER CAMBIO DE BLOQUE DE PRUEBAS Y CAJA DONDE LO PUEDE REALIZAR CON LA EMPRESA DE ENERGÍA O CON TÉCNICO PARTICULAR PRESENTANDO LA DEBIDA DOCUMENTACIÓN, SE LE DEJA COTIZACIÓN DEL VALOR DE LA ADECUACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA.



Conforme a lo anterior, se verificó que el medidor no presenta anomalía alguna, se encuentra registrando el consumo con normalidad, una correcta toma de lectura por lo que se concluye que el consumo es el causado dentro del predio, se sugiere con técnico particular hacer revisar sus instalaciones internas, lo anterior debido a que en la revisión ejecutada se encontró equipo de medida N°80000922 en buen estado y registrando el consumo con normalidad.

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.

Conforme a lo anterior, es prudente valernos de nuestro sistema de Administración comercial donde queda registro documental de la toma de lecturas del correspondiente medidor:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
226	07/10/2025	09/10/2025	7953				7953	1950	1535	CLT
225	06/09/2025	08/09/2025	7888		LECTURA TOMADA		7888	1290	1565	CLT



Esto, para brindar claridad, en cuanto al consumo del mes facturado, pues el mismo se genera de la diferencia entre las lecturas tomadas cada mes. Para el predio de que trata esta reclamación, la lectura fue debidamente tomada y facturada, por tanto, debidamente generado los consumos:

Octubre de 2025: 7953 (LECTURA OCTUBRE 2025) – 7888 (LECTURA SEPTIEMBRE 2025) = 65*30 (FACTOR MULTIPLICADOR) = 1950kWh facturados

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

Artículo 26º. Control sobre el funcionamiento de los medidores.

- 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.

Cabe resaltar que los consumos fueron facturados por diferencia de lectura Consumo Lectura Tomada (**CLT**).

Teniendo presente que se trata de un equipo de medida semidirecta con factor multiplicador 30 y en vista a que la causal de reclamación es por el consumo, se debe de tener en cuenta lo que establece la ley 142 de 1994 modificada por la ley 689 de 2001, en el artículo 146:

La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Conforme lo antes expuesto, se pudo demostrar por medio de la lectura del mes en reclamo que los consumos del predio han sido facturados por diferencia de lectura, el equipo de medida se encuentra registrando el consumo real del predio, por lo cual se determina que la causa del incremento del consumo no es atribuible a la Empresa de Energía de Pereira, cumpliendo de esta manera con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994; Lo anterior llevando a que, se declare no procedente el reclamo por consumos presentado por el usuario.

Es imperativo señalar que para el mes de octubre 2025 el consumo fue facturado por estricta diferencia de lectura, de esta manera se verificó que las lecturas se encuentran acordes con el consumo facturado, por tanto, se concluye que el consumo fue generado al interior del predio, registrado por el equipo de medida y posteriormente facturado de manera correcta por esta empresa cumpliendo de esta manera con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 facturación por diferencia de lectura.

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

Se sugiere con técnico particular hacer revisar sus instalaciones internas, lo anterior debido a que el equipo de medida N°80000922 se encuentra registrando el consumo con normalidad.

Se le sugiere tener hábitos de consumo direccionados al ahorro, pues el consumo no sólo es el de la carga instalada dentro de éste, sino que también depende de los hábitos de consumo y uso que se dé a dicha carga, conforme lo anterior, se concluye que el aumento en el consumo es causado dentro del predio. Es importante destacar que en visita técnica se realizó verificación de pruebas, voltajes conformes, se validan sellos de seguridad en tapa principal, tapa bornera, y sticker de calibración estando conformes, se validan conexiones en bornera y acometida estando conformes se verifican conexiones en bornera bloque de pruebas y en tcs siendo conformes se realizan pruebas con equipo patrón calmet dando conformes, tensiones r= 137 s= 136 t= 132 corrientes de r= 9.4 s= 10.3 t= 13 se realizan ratios con pinza voltiámetro # 230419321 ratios r=9.4/0.315=29.84 s=10.3/0.345=29.85 t=13/0.430=30.23 se realizan pruebas a medidor encontrado siendo conforme. se verifican lecturas



tomadas con las encontradas siendo lecturas equivalentes se verifican consumos entre medidor usuario y testigo siendo equivalentes se descartan otras entradas de energía, se aconseja revisar las instalaciones internas para descartar cualquier fuga de energía.

Conforme lo anterior, se aclara que la tarifa es correcta, facturación por diferencia de lectura.

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:

Ahorrar energía es evitar el racionamiento

Procure prender los ventiladores en vez del aire acondicionado, estos gastan menos energía.	Mantenga desenchufados todos los cargadores. Aunque no estén en uso y parezcan apagados, siguen consumiendo energía.	No deje su televisor en modo de 'Sleep' o su computador en 'Hibernar' pues siguen consumiendo energía y de forma continua.
Compre bombillas que ahorren energía, estas también le harán ahorrar dinero cuando le llegue la factura de la luz.	Mantenga desenchufados los aparatos eléctricos que no use muy seguido, sobre todo si va a salir.	Aproveche al máximo la capacidad de la lavadora, procure que trabaje siempre con carga completa. Haga uso del agua fría.
Apague las luces cuando no las esté usando.	Si va a calentar la comida, en vez de usar estufa eléctrica o el horno microondas, use la estufa a gas.	Mientras no esté usando su computador, apague el monitor o pantalla.
Aproveche la luz del día, utilice cortinas claras; esto permite la entrada de luz. Decore o pinte las paredes con colores claros.	Apague todas las lámparas y desconecte los electrodomésticos, si el disco del medidor continúa girando, usted tiene una fuga en su instalación.	Trate de encender los electrodomésticos en un horario diferente de las 7 p.m. a las 11 p.m., hora donde se presentan mayores consumos en el país. Desplace los consumos a otras horas.

Encuentra más tips en nuestra página web www.eep.com.co o en nuestras redes sociales @EnergíaPereira /Energía de Pereira

Por otro lado, tenga en cuenta que:

- Cualquier reparación de instalaciones eléctricas debe realizarla personal técnico con experiencia.
- 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.
- Antes de reparar cualquier instalación eléctrica, desconecte el breakers interruptor general y trabajos eléctricos. compruebe la ausencia de energía.
- No utilice escaleras metálicas para efectuar trabajos eléctricos.
- Desconecte el equipo eléctrico.
- 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.
- Debe apagar el interruptor cuando requiera cambiar una bombilla o lámpara de luz y no toque la parte metálica del mismo.

**Apaña la corriente
Enciende el ahorro**

No dejes tu computador
en modo 'suspender', 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

Lo anterior permite inferir razonablemente que la empresa para el mes de OCTUBRE 2025 obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del usuario, al facturar el consumo registrado por el equipo de medida, el cual se encuentra realizando la facturación de los consumos por diferencia de lectura, es por esto por lo que la empresa de energía NO ACCEDE al reclamo por consumo.

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



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

RESUELVE

PRIMERO: Declarar **NO ACCEDE** al reclamo por consumo presentado por **JENNIFER GIL RENGIFO** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: NOTIFIQUESE personalmente la decisión empresarial **9599875** a **JENNIFER GIL RENGIFO** a VIA CERRITOS- CERRITOS HDA CERROS SENEGAL ENTRADA - CERRITOS-MALABAR, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Contra la presente procede el Recurso de Reposición ante el líder del proceso ATC de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la ley 142 de 1994.

CUARTO: La presente Decisión rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIE

Líder Proceso ATC (E)

Preparó: ysánchezm