

Pereira, 05 de SEPTIEMBRE de 2024

**DECISIÓN EMPRESARIAL N.º 8731698
MATRÍCULA 589333**

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 16 de AGOSTO de 2024, AZUCENA BETANCURT CASTAÑEDA, presentó reclamo por consumo del mes de JULIO para el predio con matrícula 589333, ubicado URB MZ 41 CS 15 SAN VICENTE - VILLA SANTANA INTERMEDIO.

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:	8731698	Radicado:	
F. Solicitud:	16-08-2024 13:31:00	Funcionario:	EOPYHEREDIAL
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	42093721	Solicitante:	BETANCURT CASTAÑEDA
Teléfono:	3127535483	Dir. Notificación:	AFRAINLADINO2607@GMAIL.COM
Nro. Factura:		Municipio:	PEREIRA
Medio:	Escrito	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	usuario presenta reclamo escrito por el incremento del consumo entre el mes de junio y julio VER ESCRITO COMPLETO Se envían a reclamación \$ 680.989 equivalentes a 818 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. correo: afrainladino2607@gmail.com		
		Fecha Vencimiento:	06/09/2024
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	RISARALDA
		F.Solución:	

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

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P debe verificar si ha existido error o no en los consumos o conceptos facturados al usuario, o de haberse presentado una desviación significativa, es necesario establecer si la empresa se ajustó al procedimiento establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y la Cláusula Vigésima Segunda del Contrato Para La Prestación De Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes Adoptado por la empresa, de acuerdo con el material probatorio obrante en el expediente del usuario y en el sistema de administración comercial.

ANÁLISIS JURÍDICO

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

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

“Artículo 146. *La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.*

Al respecto, el la Superintendencia de Servicios Públicos en concepto 15 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 19818, artículo 94 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 indico que la finalidad de esta norma, más que sancionar la negligencia de la empresa y obligarla a facturar oportunamente, es que el usuario tenga la garantía que lo que se le cobra corresponda a los consumos del período facturado, y no se convierta en práctica ordinaria la acumulación de cuentas de períodos anteriores de manera injustificada, que haga imposible su posterior verificación y pago.

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

Ahora bien, con respecto a las desviaciones significativas, es pertinente ratificar el concepto Unificado No. 34 de 207, que trajo consigo una explicación in extenso sobre este tema. En primer lugar, el citado concepto definió las desviaciones significativas y señaló las facultades que tienen los prestadores de servicios públicos con respecto a estas, en los siguientes términos:

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

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

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

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

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

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

Dicho lo anterior el Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes establece la liquidación del consumo realizado en la lectura mensual del medidor y su posterior facturación de acuerdo con lo consagrado en la **Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable**: LA EMPRESA facturará el consumo de sus SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en periodos mensuales siempre y cuando el equipo de medida no sea de tipo prepago. Para efectos de distribuir de manera eficiente las actividades comerciales de LA EMPRESA, los USUARIOS se clasificarán por ciclos de acuerdo con el área geográfica donde se encuentren ubicados; en todo caso, LA EMPRESA deberá informar con claridad el periodo y ciclo en la factura que expide y entrega a cada uno de ellos.

Los métodos para determinar los consumos serán:

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

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

Seguidamente la **Cláusula Vigésima Primera - Liquidación del consumo y facturación**: indica que "LA EMPRESA, una vez liquidado el consumo de los USUARIOS regulados en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- y

que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente a su ciclo de facturación esto en virtud de lo establecido en el artículo 35 de la Resolución CREG 108 de 19818 o demás normas que lo modifiquen o adicionen. En el caso de un USUARIO NO REGULADO se aplicará la tarifa pactada en el contrato u oferta mercantil suscrita.

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

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

Desde	Hasta	Mediana	Grave
0 kw	5kw	1400%	9999%
6 kw	10 kw	1000%	9000%
11 kw	30 kw	800%	7000%
31 kw	50 kw	600%	2000%
51kw	100 kw	300%	1000%
101kw	300 kw	100%	800%
554kw	500 kw	100%	700%
501 kw	1.000 kw	80%	600%
1.001 kw	3.000 kw	60%	500%
3.001kw	5.000 kw	40%	500%
5.001 kw	10.000 kw	30%	500%
10.001kw	99.999.999 kw	22%	500%

Los porcentajes anteriores determinan dos clases de desviación de consumo, sin que aún se considere desviación significativa:

- **MEDIANA:** cuando la variación del consumo sea mayor o igual al porcentaje de la columna MEDIANA y menor o igual al porcentaje de la columna GRAVE.
- **GRAVE:** Cuando la variación del consumo sea mayor al porcentaje de la columna GRAVE.

Cuando la desviación del consumo, en un rango de consumo promedio, supere el límite de la clase de desviación MEDIANA, LA EMPRESA, iniciará la investigación para determinar la existencia de la desviación significativa de consumo.

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

Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable:

(...)

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

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

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

- c) Para los asentamientos subnormales se aplicará lo dispuesto en el Decreto 111 del 20108 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 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 1173977 y el consumo facturado al usuario identificado con matrícula 589333.

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector
212	29/07/2024	30/07/2024	8166				8166	912	94	CLT	588
211	28/06/2024	29/06/2024	8072		8122	10	7254	92	92	CPI	527
210	29/05/2024	30/05/2024	7162				7162	81	95	CLT	552

Lectura tomada

Consumo de JULIO + liberación de consumo del mes de JUNIO

Facturación Consumo Promedio Individual

		
JULIO 2024 (8166)	JUNIO 2024 (8072)	MAYO 2024 (7162)

De la anterior imagen del Análisis detallado de consumos del usuario se evidencia que: en el periodo comprendido entre el 29/06/2024 al 18/07/2024 se facturó al usuario por Consumo Promedio Individual, ya que se registró un considerable incremento en el consumo y se procede a ejecutar visita previa para descartar una desviación significativa en el consumo, por lo que en aplicación de lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes.

Mes	Condición desviación significativa	Promedio últimos seis meses	consumo objeto de reclamación	Porcentaje de la Desviación		Conclusión
				Diferencia	Porcentaje	
JUNIO/2024	Consumo Promedio Individual entre 101 Hasta 300 kWh	92	910	818	1311,650%	Se cumple con la condición de desviación significativa, ya que el incremento superó el 100% del promedio

Con base en lo anterior, y en acatamiento a las normas establecidas, esta compañía procedió a revisar los consumos mensuales con el fin de verificar si se presentó una desviación significativa, encontrando que para el mes de MAYO de 2024, se tomó lectura de 7162, facturando un consumo de 81kWh, posteriormente se realiza toma de lectura en el mes de JUNIO de 2024, en dicha toma de lectura se observa que el medidor registra 8072, siendo la diferencia de lecturas de 910kWh, pero se procede a realizar la facturación por consumo promedio individual de 92kWh, quedando pendientes por facturar 818 kWh, mientras se investiga la causa del incremento en el consumo.

JUNIO de 2024: 8072 (LECTURA JUNIO) – 7162(LECTURA MAYO) = **910kWh consumidos**
 Facturados: **92** En investigación: **818**

	
JUNIO 2024 (8072)	MAYO 2024 (7162)

Es por esto que, se remitió la siguiente comunicación al predio, donde se explica la metodología de facturación que se realizó en el predio, teniendo en cuenta la novedad de desviación significativa del consumo registrada en el predio.

¡ATENCIÓN SEÑOR (A) USUARIO (A)!

Matrícula: **589333**
Dirección **URB MZ 41 CS 15 SAN VICENTE - VILLA SANTANA INTERMEDIO**
Ciclo/Ruta: **3/ 1010162200**
Asunto: Investigación Aumento de consumo

Respetado(a) usuario(a)

La EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA SA E.S.P, se permite informar que, una vez revisada la lectura del consumo de energía eléctrica para el presente periodo, se determinó un aumento significativo del mismo en comparación con los meses anteriores, ya que, según la lectura, el consumo para el presente mes es de **910 kWh**.

De acuerdo con lo anterior y hasta tanto se determine la causa de dicho aumento, el presente periodo será facturado por el consumo promedio individual del predio, el cual asciende a **92 kWh** quedando pendiente por facturar **818kWh**.

En los próximos días revisores de la empresa se acercarán al predio con el fin de realizar investigación de campo que permita determinar la causa del referido aumento.

De igual manera, si existen circunstancias tales como predio recién ocupado, aumento de producción, adquisición de nuevos electrodomésticos, daños o anomalías de tipo eléctrico, entre otras, lo invitamos a que dicha información sea suministrada a los revisores o en nuestro centro de atención al cliente.

Si por el contrario considera que los hábitos de consumo han sido similares a los meses anteriores, la recomendación es realizar revisión interna de las instalaciones eléctricas y descartar una fuga de energía.

Cualquier información adicional será suministrada en nuestro centro de atención o través de la línea gratuita de atención al cliente 115 opción 2.

Atentamente,


CARLOS ALBERTO DEVIA
SUBGERENTE OPERACIÓN COMERCIAL

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17-55 Línea de atención daños y reparaciones: 115 PBX: 3151515
www.eep.com.co [@ contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)
Buenos Días - Siempre

Así las cosas, se procedió a desarrollar la **Cláusula Vigésima Segunda** del **Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes** y en desarrollo del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, de la siguiente manera:

Se procedió a realizar la investigación de campo; Facturando mediante Consumo Promedio Individual mientras se establece la causa del incremento del consumo.

Por consiguiente, se realizó visita previa el día 8/07/2024 conforme lo consignado en acta N°7132750:

"SE PROCEDE A REALIZAR VISITA PREVIA CON EL FIN DE INVESTIGAR LA CAUSA DEL INCREMENTO DEL CONSUMO PRESENTADA EN EL INMUEBLE DE LA MATRICULA 589333 SE INFORMA A EL USUARIO QUE PARA EL MES ACTUAL EL COBRO DEL SERVICIO DE ENERGÍA SE REALIZÓ POR CONSUMO PROMEDIO INDIVIDUAL DE 92KWH LO QUE PUEDE CONSTATAR EN LA FACTURA Y NO POR LA DIFERENCIA DE LECTURAS REGISTRADAS EN EL MEDIDOR, ESTANDO PENDIENTE POR LIBERAR PARA EL PRÓXIMO MES UN TOTAL DE 818KWH. CONSUMO REAL 910KW. LECTURA VERIFICADA 8098 F 1- 0.11 FOTO 83 N 0.11 AMP FOTO 84 PIN DEN MAL ESTADO, FOTO 85 FOTO 85 SE ENCONTRÓ PREDIO SOLO, NO SE EVIDENCIA FUGA DE ENERGÍA DURANTE LA REVISIÓN, SE OBSERVA QUE EL PIN DE CORTE ESTÁ MUY QUEMADO REQUIERE CAMBIO INMEDIATO YA QUE EN CUALQUIER MOMENTO SE LE PUEDE INTERRUMPIR EL

SERVICIO POR AISLAMIENTO INTERNO DEL PIN, SE DEJA CON SERVICIO, MEDIDOR QUEDA PULSANDO, SE HARÁ NUEVA VISITA, CONSTANCIA 5566 SE REMITE A SOLUCIONES PIN DE CORTE QUEMADA”.

REGISTRO FOTOGRÁFICO:



ACTA DE VISITA:

OBSERVACIONES: Se procede a realizar visita previa con el fin de investigar la causa del incremento del consumo presentando en el inmueble de la matrícula N° _____ se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de 92 kWh lo que puede constatar en su factura, y no por la diferencia de lecturas registradas en el mes anterior, estamos pendiente por liberar para el próximo mes un total de 818 kWh. Consumo real 910 kWh.

Lectura Verificada: 8098,8 kWh

F= D/1A **Feb 83** **Se encontró Pedro solo.**
N= D/1A **Feb 84** **No se pudo entrar para de energía durante la revisión.**
Pin en Mal Estado **Feb 85** **Se observa que el pin de corte está muy quemado. Se requiere cambio inmediato ya que en cualquier momento se le puede interrumpir el servicio por aislamiento interno del pin.**
ESTADO **Feb 86** **Se deja con servicio OK, Medidor queda pulsando.**
Se hará nueva visita - Constancia D-5566

Artículo 148. Ley 142 de 1994 De la revisión previa:
 Al preparar las lecturas, es obligación de las empresas investigar las circunstancias justificativas y los consumos anteriores, para establecer la causa, la factura se hará con la base en la de períodos anteriores y en la de suscriptores o de usuarios en circunstancias especiales o mediante otras lecturas, y al acordar los casos de las discrepancias, las diferencias frente a los valores que se controlan se acomodarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Se remite a **Soluciones E, pin de corte quemado.**

Nota 2: La EEP S.A ESP, deja constancia que se ha permitido al cliente y en ejercicio al derecho de contradicción, realizar y anotar las observaciones y/o consideraciones que estime procedente.

Feb 5 78-79-80-81-82-83-84-85-86-87-88-89-90

Autorizo a la EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A E.S.P., para realizar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los gases personales aquí consignados tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos, tendiente a la prestación efectiva del servicio público de energía eléctrica y sus actividades complementarias, así como la facturación y comercialización de los demás productos que la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., ofrece a sus usuarios. (Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el decreto 1377 de 2013). **SI** **NO**

Los abajo firmantes reconocen haber leído y aceptado el contenido de este acta y mediante su firma dan por levanta. El uso indebido del servicio, la adulteración o manipulación sin autorización del equipo de medida se constituye en el delito de "DEFRAUDACIÓN DE PULSORES" (artículo 296 del código penal, que establece que: El que mediante cualquier mecanismo clandestino alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro(4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salones mínimos legales mensuales vigentes).

Suscriptor/Usuario	Calidad:	Empleado/Contratista responsable de la revisión		Testigo
Nombre:		Nombre:	Luis A. Díaz	Nombre:
Firma:	Pedro Solo.	Firma:	[Firma]	Firma:
C.C. No.		Código Téc:		C.C. No.

ORIGINAL: EEP SA ESP PRIMERA COPIA: USUARIO SEGUNDA COPIA: CONTRATISTA Vo Bo. Supervisor:

BAJO NINGUN ASPECTO SE DEBE ENTREGAR DINERO AL CONTRATISTA O FUNCIONARIO DE LA EMPRESA

CONSTANCIA DE VISITA

Visita N° Proceso PQR N° Revisión Previa Crdo 3

Es obligación de los suscriptores y/o usuarios, permitir la revisión de las instalaciones eléctricas dentro de los términos legales Ley 142 y Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes. Artículo 149 ley 142 de 1994. De la revisión previa: "Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores 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 o usuario, según sea el caso" **MATRÍCULA 589333**

FECHA DÍA MÉS AÑO 16 7 2024

SUScriptor Y/O USUARIO Betancor Castañeda Azucena MEDIDOR N° 1173977

DIRECCIÓN Rt 41 Cs 15 Intermedio LECTURA 8098,8

CICLO RUTA 3

FAVOR PRESENTARSE A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE UBICADA EN LA CARRERA 10 No. 17-35 PISO 2 EDIFICIO TORRE CENTRAL O COMUNICARSE A LA LÍNEA 115 OPCIÓN 2, PARA PROGRAMAR NUEVA VISITA.

OBSERVACIONES Se visitó por incremento en el consumo de energía. Se encontró Breaker solo, pin de coste quemado. Se hará nueva visita.

Empleado/Contratista responsable de la revisión	Usuario y/o testigo
Nombre: <u>José Alvarado - Ingrida TAB</u>	Nombre: <u>Osvaldo</u>
Firma: <u>[Firma]</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
C.C.: <u>1185</u>	C.C.: <u>188</u>

Por lo anteriormente expuesto, se realizó nueva visita el día 16 de JULIO de 2024, en la cual se estableció:

"SE ATIENDE SOLICITUD DE USUARIO EN LA MATRICULA # 589333 YA QUE MANIFIESTA TENER PROBLEMAS CON LOS CONSUMOS Y EL ÁREA TÉCNICA OBSERVA BREAKER Y BASE EN MAL ESTADO NOS COMUNICAMOS VÍA TELEFÓNICA CON EL SEÑOR OSVALDO MONTENEGRO CON C.C 4.533.029 AL TELÉFONO 3128783369 QUIEN NOS AUTORIZA REALIZAR LA REVISIÓN , AL DESTAPAR EQUIPO DE MEDIDA SE EVIDENCIA BREAKER QUEMADO AL IGUAL QUE LA BASE Y EL PUENTE POR LO QUE SE PROCEDE A REALIZAR EL CAMBIO SE LE REALIZAN PRUEBAS A MEDIDOR ENCONTRADO # 1173977 CON AVM 3172 DANDO CONFORMES SE SELLA Y SE DEJA PREDIO CON SERVICIO DE ENERGIA NORMAL CON VOLTAJE DISPONIBLE V = 121 Y CORRIENTE = 0.09 PREDIO SOLO AL MOMENTO DE LA VISITA CENSO SEGÚN CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SE INFORMA A USUARIO COSTO DE CAMBIO DE BREAKER EL CUAL SOLICITA SEA COBRADO EN PROXIMA FACTURA SE TOMAN REGISTROS FOTOGRÁFICOS LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE 115 O TELEFONO 3151515 SE DEJA COPIA EN TERRENO".

REGISTRO FOTOGRÁFICO:



ACTA DE VISITA:

OBSERVACIONES: Se procede a realizar visita previa con el fin de investigar la causa del incremento del consumo presentado en el inmueble de la matrícula N° 589333, se informa a el usuario que para el mes actual el cobro del servicio de energía se realizó por consumo promedio individual de 92 kWh lo que puede constatar en su factura, y no por la diferencia de lecturas registradas en el medidor, estando pendiente por liberar para el próximo mes un total de 818 kWh. Consumo real 910 kWh.

Lectura verificada: 8101,7.

FE 11/11A / 16/15
N= 1/20A / 16/16

Se visita predio nuevamente. No hay quien atienda. No presenta fuga de energía de tubería, la recomendación de cambiar el pin de corte o breaker del medidor, por un así de quemado como otro, represento riesgo eléctrico. Se toman o soluciones E. Se deja con servicio OK.

Artículo 148. Ley 142 de 1994 De la revisión previa:
Al preparar los factures, es obligación de las empresas investigativas revisar los registros de consumo de energía eléctrica de los usuarios de los períodos anteriores o en la de sus promotores o de usuarios en circunstancias semejantes o mediante otro individual, y al aclarar la causa de las variaciones de las diferencias tanto a los valores que se cobraron en abonos o cargos al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Nota 2: La EEP S.A ESP, deja constancia que se ha permitido al cliente y en ejercicio al derecho de contradicción, realizar y anotar las observaciones y/o consideraciones que estime procedente.

Foto 11-12-13-14-15-16-17-18-19

Autorizo a la EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P., para realizar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos personales aquí consignados tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos, tendiente a la prestación efectiva del servicio público de energía eléctrica y sus actividades complementarias, así como para la facturación y comercialización de los demás productos que la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., ofrece a sus usuarios. (Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el decreto 1377 de 2013).

Los abajo firmantes reconocen haber leído y aceptado el contenido de esta acta y mediante su firma la dan por levantada. (El uso indebido del servicio, la adulteración o manipulación sin autorización del equipo de medida se constituye en el delito de "DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS" (artículo 206 del código penal, que establece que: El que mediante cualquier mecanismo diseñando alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro(4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes).

Suscriptor/Usuario		Empleado/Contratista responsable de la revisión		Testigo	
Nombre:	<u>Pedro Solo</u>	Nombre:	<u>América TAB - Luis Alz. Oro</u>	Nombre:	
Firma:	<u>[Firma]</u>	Firma:	<u>[Firma]</u>	Firma:	
C.C. No.		Código Té:	<u>188</u>	Código Aux:	<u>115</u>

ORIGINAL: EEP SA ESP PRIMERA COPIA: USUARIO SEGUNDA COPIA: CONTRATISTA

BAJO NINGUN ASPECTO SE DEBE ENTREGAR DINERO AL CONTRATISTA O FUNCIONARIO DE LA EMPRESA

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.

Posteriormente se tomó lectura para el mes de JULIO de 2024, dicha lectura se registró como 94Wh, a los que se sumó los saldos congelados por la investigación del incremento en el consumo, los cuales corresponden a 818kWh dando un total de 912 kWh.

94 (CONSUMO JULIO 2024) + 818 (CONSUMO LIBERADO POR INVESTIGACIÓN DE DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO) = **912 kWh**
Facturados en JULIO de 2024.

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector
212	29/07/2024	30/07/2024	8166				8166	912	94	CLT	588

Lectura tomada

JULIO 2024 (8166)

Consumo de JULIO + liberación de consumo en investigación.

La apreciación errónea del usuario radica al considerar que los 912 kWh facturados en el mes de JULIO de 2024 son el consumo de dicho período, sin tener en cuenta que son el consumo del período y el consumo liberado que había sido objeto de investigación en el período anterior, como se evidencia a continuación:

	
JULIO 2024 (8166)	JUNIO 2024 (8072)

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 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.
- 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.

Se le sugiere tener hábitos de consumo direccionados al ahorro, pues el consumo no sólo 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 como se verificó e informó 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.

De acuerdo con lo anterior es importante aclarar que el consumo facturado en el mes de JULIO cuyo total son 912 kWh, de los cuales 94 kWh corresponden al consumo de dicho periodo y 818 kWh correspondiente al consumo en investigación, se manifiesta que la causa de la desviación fue debidamente investigada de acuerdo con el numeral quinto de la cláusula vigésima del Contrato con Condiciones Uniformes, por ello se cobraron al suscriptor.

Ajustado a lo anterior y de manera informativa se muestra que en la factura N°59347033 correspondiente al mes de JUNIO de 2024, correspondiente al consumo generado entre el 30/05/2024 hasta 28/06/2024, expedida el 29/06/2024 se facturó un total de 92 KWh por Consumo promedio individual.

Facturación de	2024-06	Tipo	Facturación Oficina	Periodo Desde	30/05/2024
Consumo Activa	92	Nro. Factura	59347033	Periodo Hasta	28/06/2024
Consumo Reactiva	0	Costo	936.1853	F. Facturación	29/06/2024
Consumo Común	0	Total Facturado	\$52.144.00	F. Vencimiento	10/07/2024
Cons. Adicional	0	Consecutivo	211	F. Suspensión	11/07/2024
Ciclo	3-H Velez-Alfonso lopez-ken	Grupo CU	102	Días F.	30
Área	1-Urbano	Tp. Aseo	RE	Atrasos	1
		Nv. Aseo	1	Clase Servicio	1
				Tarifa	1
					Residencial - Estrato 1
					GENERICA

De conformidad con el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario la Empresa de energía de Pereira investigó la causa del incremento del consumo en el predio con matrícula 589333 el día 08 de JULIO del año 2024 conforme acta N°7132750, al verificar que el incremento del consumo no era atribuible a la empresa, se procedió a liberar el consumo pendiente en la facturación del mes de JULIO de 2024 mediante factura N°59606340 expedida el 18/07/2024.

Facturación de	2024-07	Tipo	Normalizacion Oficina	Periodo Desde	29/06/2024
Consumo Activa	912	Nro. Factura	59606340	Periodo Hasta	18/07/2024
Consumo Reactiva	0	Costo		F. Facturación	18/07/2024
Consumo Común	0	Total Facturado	\$164.949.69	F. Vencimiento	09/08/2024
Cons. Adicional	0	Consecutivo	212	F. Suspensión	
Ciclo	3-H Velez-Alfonso lopez-ken	Grupo CU	102	Días F.	31
Área	1-Urbano	Tp. Aseo		Atrasos	1
		Nv. Aseo		Clase Servicio	1
				Tarifa	1
					Residencial - Estrato 1
					GENERICA

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° 1173977 en buen estado y registrando el consumo con normalidad.

Por lo anterior, se declara no procedente el reclamo por consumos presentado por el usuario, por efectuarse una debida lectura al equipo de medida del predio, ya que debido a las pruebas realizadas en el medidor y a las lecturas verificadas, se logra establecer que 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 S.A. E.S.P. **Por consiguiente, se procede a liberar los valores puestos en reclamación, los cuales corresponden \$ 680.989 equivalentes a 818 KWH, para que sean pagados en la próxima factura.**

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:

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 ahorran 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.
- 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, o 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.

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

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

NR. 816.002.019-9
www.eep.com.co
Matricula

Haz clic aquí y paga tu factura por PSE

(415)7709998015692(8020)010071078089(3900)000000106002(96)20220930

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

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

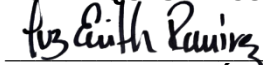
PRIMERO: Declarar **NO ACCEDER** al reclamo por consumos presentado por **AZUCENA BETANCURT CASTAÑEDA**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese a **AZUCENA BETANCURT CASTAÑEDA**, mediante correo electrónico autorizado para tal fin la decisión empresarial 8731698 a AFRAINLADINO2607@GMAIL.COM haciéndole entrega de una copia de esta de conformidad con lo establecido en el artículo 67 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 puesta en conocimiento de esta decisión en su bandeja de entrada de conformidad con el Artículo 154 y 94959 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: Mgonzález.