

**DECISION EMPRESARIAL No. 6703900**  
**21 DE MAYO DE 2021**  
**MATRICULA No. 338103**

**EL 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 vigésimo segunda del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y de acuerdo a los siguientes:

### **ANTECEDENTES**

Que en fecha 12 de mayo de 2021, el (a) señor (a) DOLENIA MARTIN DE GRANADA, identificado con cédula de ciudadanía 34951204, presentó reclamo por consumo registrado en la matrícula No. 338103, correspondiente al inmueble ubicado CRA 4 45 58 – TRIUNFO en la zona urbana de la ciudad de Pereira, manifestando:

*"Usuario requiere presentar reclamo por consumo correspondiente al período del 22-03-2021 al 20-04-2021, indicando que estuvo desocupado desde mediados de febrero y que aproximadamente el 6/05/2021 volvió al predio, se verificaron lecturas siendo acordes con las facturadas, se explica que este incremento en el consumo no constituye desviación significativa, sin embargo, usuario insiste en reclamar. Usuario solicita revisión al medidor y estar presente en la visita, dado a que ella piensa que de pronto un tercero le esta robando energía o algo por el estilo. No aporta correo, dado a que no maneja redes sociales."*

### **PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER**

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P debe verificar si ha existido error o no en los consumos o conceptos facturados al usuario, o de haberse presentado una desviación significativa, es necesario establecer si la empresa se ajustó al procedimiento establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, y la cláusula décimo sexta del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes adoptado por la empresa, de acuerdo al material probatorio obrante en el expediente del usuario y en el sistema de administración comercial.

### **ANÁLISIS JURÍDICO**

Para realizar el correspondiente análisis y brindar una completa información al usuario de las normas aplicables al caso en concreto, es menester indicar como se encuentra regulada la determinación del consumo que le es facturado al usuario regulado mensualmente, 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.

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).

Así mismo, el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes adoptado por la Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P, en concordancia con las normas de aplicación nacional, establece en su cláusula décima 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".*

Teniendo en cuenta el marco normativo enunciado 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.

Ahora bien, la Empresa, una vez liquidado el consumo de cada usuario regulado en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente a su ciclo de facturación. Hechas las anteriores precisiones, se le informa al usuario que la Empresa, conforme lo ordenado por la comisión mencionada con antelación, no tiene libertad para establecer la tarifa y la misma se aplica a todos los usuarios del servicio de energía equitativamente, es decir, que para todo estrato socioeconómico se fija el mismo valor del kilovatio.

## CONSIDERACIONES

Ahora bien, se procederá con el análisis del caso en concreto, determinando primero si existió error o no, en los consumos facturados, es decir si pudo haber existido falta en la toma de lectura del medidor No. 1215045650 de la matrícula No.338103 del periodo de abril de 2021; el equipo de medida pudo presentar alguna anomalía o el consumo incrementó los porcentajes determinados para las desviaciones significativas y había lugar a dar aplicación al artículo 149 de la ley 142 de 1994, lo que es posible determinar a través del sistema de administración comercial de la Empresa de Energía de Pereira como más adelante se explicará.

De esta manera y atendiendo al requerimiento del usuario, se realizó visita por parte del de la Empresa al predio, el día 14 de mayo de 2021, en la que mediante acta de revisión técnica No. 693400, se dejó constancia de lo siguiente:

*"Lectura verificada. Se visita predio atendiendo PQR por reclamo por consumo en el momento de la visita, no se puede realizar la revisión ya que el medidor, se encuentra interno y no hay quien permita el ingreso, se llama en repetidas ocasiones a la usuaria al celular 3127983652 y no contesta, se deja información en terreno. Acta de revisión y constancia de visita."*

Por lo anterior se generó una segunda visita técnica, la cual se llevó a cabo el día 18 de mayo de 2021, en la que mediante acta de revisión Nro. 693483 se dejó constancia de lo siguiente:

*"Lectura verificada. Fotos 36-37-38. Se visita predio atendiendo PQR en el momento de la visita no se puede realizar la revisión ya que el medidor esta interno, se timbra y nadie atiende. Se llama al teléfono dado por la usuaria y no contesta. Se deja folleto ahorro de energía, predio queda con servicio normal."*

Por lo anterior se encontró que esta empresa realizo diligentemente desplegó sus recursos para realizar la revisión técnica solicitada por el usuario, pero por voluntad ajena de la empresa estas no se pudieron llevar a cabo, ya que el equipo de medida se encontró interno y nadie que atendiera en las dos ocasiones que se visitó y se llamó al usuario.

Continuando con el análisis del caso, se corrobora que las lecturas tomadas al equipo de medida No. 1215045650 y facturadas son correctas, al establecerse que el consumo registrado por el equipo de medida y posteriormente facturado en el periodo objeto de reclamación, **se determinó de acuerdo con la diferencia de lecturas** como lo demuestra el siguiente histórico de consumos:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
172	20/04/2021	21/04/2021	3972				3972	167	88	CLT
171	21/03/2021	23/03/2021	3805				3805	61	99	CLT
170	19/02/2021	20/02/2021	3744				3744	56	106	CLT
169	21/01/2021	22/01/2021	3688				3688	59	112	CLT
168	21/12/2020	22/12/2020	3629				3629	62	118	CLT
167	20/11/2020	21/11/2020	3567				3567	142	103	CLT

**Verificación de lecturas**



Vigilado SuperServicios

Al tener certeza que las lecturas tomadas y facturadas se encuentran acordes, lo que permite establecer que el consumo facturado es correcto, se procede con la verificación si existió en el predio una desviación significativa en el consumo, y si la empresa se debió ajustar al procedimiento establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y la cláusula décimo sexta del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes adoptado por la empresa, para ello con base en la cláusula décimo sexta del contrato y el artículo 37 parágrafo primero de la Resolución CREG 108 del año 1997, donde estipula que:

*"Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, **los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijan las empresas en las condiciones uniformes del contrato**" (negrilla fuera de texto)"*

Dicha resolución, establece entonces los periodos que se deben de tener en cuenta para obtener el promedio, pero le confiere plena libertad a las empresas prestadoras de servicios públicos para que fijen en sus contratos de Condiciones Uniformes, los porcentajes que se tendrán en cuenta para establecer o determinar la existencia o no de una desviación significativa.

La Empresa de Energía de Pereira, en su cláusula décimosexta del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes ha considerado el tema de la siguiente manera:

*En consideración a la definición que trae la ley de desviación significativa del consumo LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP; adelantará con base en los siguientes porcentajes, una investigación para determinar la existencia o no de una desviación significativa del consumo, para finalmente facturar AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el valor del consumo:*

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%
301kW	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.

En consecuencia, procederemos a verificar la existencia o no la existencia de una desviación significativa que hubiera sido ocasionada por el aumento del consumo facturado, tomando como referencias el histórico de consumos, la tabla guía de desviaciones significativas y de acuerdo con el consumo promedio para el periodo de abril de 2021 correspondiente a la matrícula No. 338103, se encuentra que:

Condición desviación significativa		Promedio últimos seis meses	consumo objeto de reclamación	Porcentaje de la Desviación		Conclusión
				Diferencia	%	
Consumo Promedio Individual entre 51 hasta 100 Kw	Abril 2021	88	167	79	89,773%	No se cumple la condición de desviación significativa, ya que el incremento no superó el 300% del promedio

De acuerdo con el material probatorio anexo y al cálculo realizado para establecer la existencia de una desviación, se deja ver que **NO** existe una variación significativa en el consumo en el periodo de abril de 2021, toda vez que el porcentaje calculado, no superó el porcentaje determinante de un **300%** por lo que el consumo facturado se encuentra dentro de los parámetros normales del consumo registrado en el predio.

También se le sugiere tener hábitos de consumo direccionados al ahorro, pues cabe resaltar que el consumo no sólo depende de las personas que habiten el predio y la carga instalada dentro de éste, sino que también depende de los hábitos de consumo y uso que se dé a dicha carga, pues cabe resaltar que el consumo no sólo depende de las personas que habiten el predio y la carga instalada dentro de éste, sino que también depende de los hábitos de consumo y uso que se dé a dicha carga.

Frente a los motivos por los cuales puede evidenciarse el incremento del consumo, es importante recordar que entre los electrodomésticos que más energía consumen se encuentran los que utilizan resistencias para producir calor tales como planchas, hornos eléctricos, calentadores eléctricos, secadores y cafeteras.

Recuerde que, existen unos electrodomésticos denominados "vampiros" como televisores, microondas y equipo de sonido que marcan la hora o cuentan con led frontal, así como los cargadores de celular que permanecen conectados todo el día sin usarse, todos estos consumen energía así no se estén utilizando. Un consejo para ahorrar es mantenerlos desconectados y solo conectarlos cuando se vayan a usar.

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 1.994, 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.

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: NO ACCEDE** al reclamo por consumo presentado el día 12 de mayo de 2021, por el señor (a) DOLENIA MARTIN DE GRANADA.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente de la presente decisión al señor (a) DOLENIA MARTIN DE GRANADA en la dirección de CRA 13 31 64 APT 201 – BRASILIA haciéndole envío de la citación para la notificación personal, o por aviso o cualquier otro medio más eficaz, 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 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 expedición.

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ**  
**Líder Proceso ATC (E)**

Preparó: lvbarreto