

Pereira, 05 de noviembre de 2025

**DECISIÓN EMPRESARIAL N°9574196
MATRÍCULA 304220**

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 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

Que en fecha 23 de octubre de 2025, la señora SANDRA MILENA OSORIO presentó reclamo por el consumo correspondiente a los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre 2025, en razón a predio de matrícula N°304220 ubicada en CLL 33 B # 6- 43 - SECTOR 1 DE FEBRERO mediante el cual manifestó:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO				
Número:	9574196	Radicado:		
F. Solicitud:	23-10-2025 10:22:00	Funcionario:	EEP\MRDASB	Fecha Vencimiento: 13/11/2025
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS	Estado: Finalizado
Cédula:	42115435	Solicitante:	OSORIO SANDRA MILENA	Clase Sol:
Teléfono:	3136760008	Dir. Notificación:	KM 7 VIA LA FLORIDA VDA LA BANANERA	
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira	Dept: Risaralda
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica	F.Solución: 28/10/2025
Objeto de Petición:	* Usuaria presenta reclamo por consumo indica que el predio se encuentra desocupado hace 2 años no tiene nada conectado, se solicita verificar los últimos 5 meses, no se congela valores dado que usuario canceló la totalidad.			

PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira debe verificar si existió algún error o no en los consumos facturados, de acuerdo al material probatorio obrante en el expediente del usuario, verificando en primera instancia si se presentó o no una desviación significativa, y de haberse presentado 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.

ANÁLISIS JURÍDICO

Con la finalidad de atender el reclamo presentado, se procederá a analizar los argumentos expuestos por el usuario, los períodos de junio, julio, agosto, septiembre y octubre 2025, el Contrato Para La Prestación del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y la legislación vigente.

Inicialmente, se analizará si el consumo objeto de reclamación radicado por el usuario, respecto al predio con matrícula N°304220, da lugar a una desviación significativa.

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

En virtud del Art. 154 de la Ley 142 de 1994, solo procede el reclamo frente a las facturas que no tuviesen más de 5 meses de haber sido expedidas por la Empresa de Energía de Pereira, por lo cual en el presente reclamo se realizará el análisis de los períodos de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025.

Ahora bien, establecido los períodos que serán objeto de análisis, y teniendo en cuenta que la causal de reclamación es por el consumo, se debe 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.

De igual manera, 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

Asimismo, el capítulo IV establece en su **Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable:** LA EMPRESA facturará el consumo de sus SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en períodos 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.

Debido a que el reclamo presentado por el usuario en razón al consumo de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 se procedió inicialmente a realizar un análisis documental en el Sistema de Administración Comercial con el fin de determinar si dicho consumo generó una desviación significativa.

En razón a lo anterior, La Empresa de Energía de Pereira, en su 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.

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.

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.

Ahora bien, dando aplicación a lo definido mediante Resolución CREG No. 105 007 del 30 de enero de 2024 por medio de la cual se busca que los prestadores de servicios tengan un parámetro que les permita investigar las desviaciones significativas en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y en aras de proteger a los usuarios estableciendo un mecanismo que permita conocer como la empresa que presta el servicio va a hacer un seguimiento de sus consumos, junio, julio, agosto, septiembre y octubre 2025 y así garantizar el debido proceso dentro de la investigación a que haya lugar por desviaciones significativas.

Conforme a lo anterior, es prudente valernos de nuestro sistema de Administración comercial:

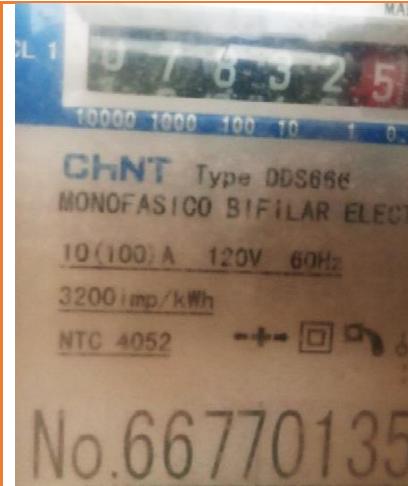


Análisis de Consumos Detallados

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
226	14/10/2025	15/10/2025	7928				7928	46	49	CLT
225	13/09/2025	15/09/2025	7882				7882	50	48	CLT
224	14/08/2025	15/08/2025	7832		LECTURA TOMADA		7832	53	46	CLT
223	14/07/2025	15/07/2025	7779				7779	51	45	CLT
222	13/06/2025	14/06/2025	7728				7728	47	43	CLT
221	14/05/2025	15/05/2025	7681				7681	47	44	CLT

Esto, para brindar claridad, en cuanto al consumo de los meses facturados, pues los mismos se generan 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 generados los consumos:

- Octubre de 2025: 7928 (LECTURA OCTUBRE 2025) – 7882 (LECTURA SEPTIEMBRE 2025) = **46 kWh facturados.**
- Septiembre de 2025: 7882 (LECTURA SEPTIEMBRE 2025) – 7832 (LECTURA AGOSTO 2025) = **50 kWh facturados.**
- Agosto de 2025: 7832 (LECTURA AGOSTO 2025) – 7779 (LECTURA JULIO 2025) = **53 kWh facturados.**
- Julio de 2025: 7779 (LECTURA JULIO 2025) – 7728 (LECTURA JUNIO 2025) = **51 kWh facturados.**
- Junio de 2025: 7728 (LECTURA JUNIO 2025) – 7681 (LECTURA MAYO 2025) = **47 kWh facturados.**

		
Octubre 2025 - 7928	Septiembre 2025 - 7882	Agosto 2025 - 7832



 <p>CL 1 0 7 7 7 9 8 1 kW·h 10000 1000 100 10 1 0.1 CHINT Type DDS666 MONOFASICO BIFILAR ELECTRONICO 10(100)A 120V 60Hz 3200imp/kWh NTC 4052</p>	 <p>CL 1 0 7 7 2 8 0 kW·h 10000 1000 100 10 1 0.1 CHINT Type DDS666 MONOFASICO BIFILAR ELECTRONICO 10(100)A 120V 60Hz 3200imp/kWh NTC 4052</p>	 <p>CL 1 0 7 6 8 1 1 kW·h 10000 1000 100 10 1 0.1 CHINT Type DDS666 MONOFASICO BIFILAR ELECTRONICO 10(100)A 120V 60Hz</p>
<p>Julio 2025 - 7779</p>	<p>Junio 2025 - 7728</p>	<p>Mayo 2025 - 7681</p>

Como se logra verificar al realizar la diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida, arroja como resultado el total del consumo facturado en el mes objeto de reclamo. Es decir, que **dicho consumo se ha generado al interior del predio**. Igualmente, se evidencia que, para los periodos junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 no se generó una desviación significativa, con base en el análisis realizado por parte de la Empresa de Energía de Pereira de acuerdo con Cláusula Vigésima Segunda.

Dado que, se verificó que las lecturas se encuentran acordes con el consumo facturado y en el predio no se presentó desviación significativa del consumo, esta empresa no estaba obligada a dar aplicación al artículo 149 de la ley 142 de 1994, 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.

Cabe resaltar que, en razón a la reclamación presentada se realizó visita técnica al predio el día 28 de octubre de 2025 mediante acta No.0912705 que glosa:

"Lectura verificada 7948 fase 1.95 neutro 1.96 amp **predio no presenta fuga en el momento de la visita se encontró consumo en el momento de la visita fase 0.45 amp neutro 0.45 amp revisar que deja conectado que le genera ese consumo**, fotos en carpeta 304220"



Acta Nº0912705:



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 _____ 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 _____ kWh. Consumo real _____ kWh

lectura verificada 1998.9

fare = 1,95 predio no presente fijo en el momento de visita. 1,96 la visita se encuentra consumo en el momento de la visita. fare = 0,95 nado. 0,93 - pensar que

Deja constato que le genere de consumo

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.

folios en constata 304700

Autrizo a la EMPRESA DE ENERGIA 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, reglamentariamente por el decreto 1377 de 2013). SI NO

Los atajos firmantes reconocen haber leído y aceptado el contenido de esta acta y mediante su firma la dan por levante. (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 26º 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, incurirá 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	Calidad:	Empleado/Contratista responsable de la revisión	Técnico
Nombre:		Nombre: <i>Henry Lozano</i>	Nombre: <i>Paulo Diaz</i>
Firma:		Firma: <i>Henry Lozano</i>	Firma: <i>Paulo Diaz</i>
C.C. No.		Código Técn: <i>304700</i>	Código Aux: <i>7061047336</i>
ORIGINAL: EEP SA ESP	PRIMERA COPIA: USUARIO	SEGUNDA COPIA: CONTRATISTA	Voz Baja Supervisor:
2470 ATENCIÓN: ASPECTO SE PIERDE EN PEGADAS			

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.

Al respecto, se realizó verificación en terreno para descartar daños o fugas en el equipo de medida, se encontró equipo de medida funcionando correctamente, conexiones, pruebas y voltajes conformes, se descartan fugas al momento de la visita, cabe resaltar que los consumos fueron facturados por CLT.

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.

- 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 1.520 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, se verificó que el medidor no presenta anomalía alguna, se encuentra registrando el consumo con normalidad, una correcta toma de lectura y se descartan fugas, por lo que se concluye que el consumo es el causado al interior del predio.

Según con la fórmula de la metodología establecida en el artículo 1 de la Resolución 105 007 de 2024, el consumo para el mes de junio, julio, agosto, septiembre y octubre 2025 NO representa una desviación significativa después de realizar un análisis identificamos que su consumo de energía se fue facturado por diferencia de lectura consumo generado en el predio. se le informa al usuario que si el predio está desocupado debe revisar con electricista particular, fugas internas, alarmas conectadas o puntos calientes, revisar que deja conectado que le genera ese consumo.

Por otro lado, se le sugiere tener hábitos de consumo direccionalizados al ahorro, pues el consumo no sólo es 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 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.

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

Reafirmamos que los consumos fueron facturados por CLT (consumo lectura tomada), es decir, por la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor No. 6677013528 propio del predio con matrícula 304220, en consecuencia, el consumo del predio no se encuentra sobre facturado.

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:



**Apaqa 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







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, 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.

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, 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.

Energía
DE PEREIRA
Nit. 816.002.019-9
www.eep.com.co
Matrícula



VALOR A PAGAR:

Pago sin Alumbrado Pùblico

Pago total factura

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

RESUELVE:

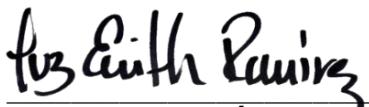
PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por la señora **SANDRA MILENA OSORIO** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese a la señora **SANDRA MILENA OSORIO**, personalmente la decisión empresarial 9574196 a KM 7 VIA LA FLORIDA VDA LA BANANERA, 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 HINCAPIÉ
LÍDER ATC (E)
Preparó: ysánchezm

