

DECISIÓN EMPRESARIAL N° 7057074
23 DE DICIEMBRE DE 2021
MATRÍCULA 1813646

EL GESTOR CONTROL DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, conforme a lo establecido en el capítulo VII de la ley 142 de 1994, la cláusula trigésimo-primera del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y de acuerdo con los siguientes:

ANTECEDENTES

El día 20 de diciembre de 2021, el señor **JULIAN RAMIREZ GUTIERREZ** presentó reclamo por valores facturados sobre la matrícula N° **1813646** del predio ubicado en la CRA 11 21 117 MZ 10 CASA 20 - URBANIZACION ARGOS clase de servicio residencial estrato 5, en el cual se manifiesta lo siguiente:

"usuario en sala realiza reclamación por el ajuste del consumo que le están realizando en la factura por valor de 343.589 y el ajuste a la contribución 68.718. SE ENVÍAN A RECLAMO VALOR DE \$412.307, SE INDICA AL USUARIO QUE ESTOS VALORES QUEDAN CONGELADOS Y QUE, EN CASO DE ACCEDER AL RECLAMO, SERÍAN RETIRADOS DE LA FACTURACIÓN DEFINITIVAMENTE Y QUE POR EL CONTRARIO EN CASO DE NO ACCEDER, SERÍAN COBRADOS EN LA PRÓXIMA FACTURA. Se informa al usuario deberá de pagar los valores que no son objeto de éste por los cuales se le hace entrega la fra el día de hoy, de lo contrario podrá tener riesgo de suspensión y sus respectivos cobros en caso de tener deuda por dos meses o comercial por un mes de deuda."

PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira debe revisar si existió algún error en los valores facturados al predio con matrícula **1813646**; de ser así se procederá a realizar el proceso correspondiente para el ajuste de los valores que actualmente se encuentran en reclamación, de lo contrario se procederá al cobro pertinente de acuerdo al numeral 2 clausula decima primera y decima octava del contrato de prestación de servicio ley 142 de 1994.

ANÁLISIS JURÍDICO

Para iniciar es prudente informar lo correspondiente a 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.

Por otro lado, el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes establece en su cláusula décima tercera numeral 2 lo siguiente:

"Realizar las lecturas y calcular los consumos reales de energía eléctrica en forma individual o estimada con los Instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios".

Por lo que es menester indicar como se encuentra regulada la determinación del consumo que le es facturado a la usuaria regulado mensualmente, consumo que es establecido mediante la lectura mensual del medidor de energía ubicado en el inmueble, de conformidad con la Resolución CREG 108 del año 1997 en su artículo 35 que establece:

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

CONSIDERACIONES

Para el caso en concreto la **EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. ESP.** Procede a realizar análisis de la información que reposa en nuestro sistema comercial, con el fin de determinar si los valores facturados se encuentran conforme o si ha existido algún error en la determinación de estos.

Una vez realizada la verificación de la información, es procedente comunicar que el usuario presento reclamo por consumo el 26 de julio de 2021 radicado mediante proceso 6821800, en el cual se solicita:



INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	6821800	Radicado:	
F. Solicitud:	26-07-2021 09:33:49	Funcionario:	EEP\SHERRERAV
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	2459834	Solicitante:	JULIAN RAMIREZ GUTIERREZ
Teléfono:	3104235022	Dir. Notificación:	JULIANRG29@OUTLOOK.COM
Nro. Factura:		Municipio:	CARTAGO
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario reclama por el consumo del mes actual, manifestando que es muy elevado sabiendo que son las mismas 3 personas viviendo allí y los mismos electrodomésticos, se brinda información al usuario, se explic y se muestra los registros fotográficos de las lecturas los cuales son acordes a lo que la empresa está facturando, pero insiste en que se radique su petición y se verifique su predio. Se indicó toda la información que manifiesta la visita realizada al predio por previa, le indicaron que para el mes de Junio del 2021 le iba llegar más costosa por que no se le facturó el mes anterior lo debido, y que para el mes siguiente le iba a llegar la factura más disminuida pero le llega exactamente igual. Se indica al usuario que se procede a congelar 532 kWh por valor de \$418.148. Se indica al usuario que en caso de que se acceda a su petición : procederá a realizar el respectivo ajuste, en caso de que no se acceda a su solicitud, se procederá a liberar los valores congelados sobre est		
Fecha Vencimiento:	13/08/2021	Estado:	Tramite
Clase Sol:		Depto:	VALLE
F.Solución:			

Con el anterior proceso se congelaron \$412.307, los cuales serían ajustados o liberados, según fuera el caso y conforme a la respuesta emitida.

Con el reclamo 6821800 se realizó visita al predio, con el fin de atender de manera prioritaria a la petición del usuario, la cual fue ejecutada mediante antes acta **N 022785** y acta complementaria **022785**.

ACTA 022785

GHRV SE VISITA PREDIO CON MATRICULA 1813646 SE ATIENDE POR DONDE USUARIA MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR EL EXCESO DE CONSUMO INFORMA QUE EN EL PREDIO ESTUVO MUCHO TIEMPO DESOCUPADO QUE EN LA FACTURA ANTERIOR LE COBRARON LO DE DOS MESES SE REVISÓ FACTURA ANTERIOR Y SE COMPARA CON FACTURA ACTUAL Y SE DESCARTAN ERROS DE LECTURA SE CONGELARON 532 KWH SE ENCONTRÓ MEDIDOR DEL AÑO 2018 NEUTRO DIRECTO EN RED MONOFÁSICA # 9012082 AL CUAL SE LE REALIZARON PRUEBAS DE DOSIFICACIÓN Y EXACTITUD CON VERIFICADOR 2102-1033 EN LA CUAL LA LÍNEA S POR ALTA DIO UN ERROR DE 16.27 POR TAL MOTIVO SE INFORMA AL USUARIO QUE MEDIDOR DEBE SER ENVIADO A LABORATORIO PARA SU RESPECTIVO ANÁLISIS Y

ACTA COMPLEMENTARIA 022785

GHRV SE DEJARÁ EN CALIDAD DE PRÉSTAMO MEDIDOR BIFÁSICO NEUTRO INCORPORADO 19392603 AL CUAL SE LE REALIZARON PRUEBAS DANDO CONFORMES SE CONECTA SE SELLA SE DEJA PREDIO CON SERVICIO DE ENERGÍA OK SE TOMAN FOTOS USUARIO SUMINISTRA CENSO Y QUEDA CONFORME CON NORMALIZACIÓN SE LE INFORMA AL USUARIO QUE QUEDAN PEDIENTES LOS 532 KWH A ESPERA DE DICTAMEN

Debido a que las pruebas del equipo de medida dieron como resultado no conforme, el medidor retirado fue enviado a laboratorio a la espera de resultados, por lo que al usuario se le informó lo siguiente:

Sobre esa base, se concluye que dado que el medidor N° 9012082, se encontró con pruebas de calibración fuera de los parámetros normales, la Empresa de Energía de Pereira procedió a realizar el retiro del mismo, dejando instalando medidor N° 19392603, en calidad de préstamo, por consiguiente, **se accede parcialmente a la solicitud del usuario, a la espera del resultado del laboratorio, teniendo en cuenta que una vez se conozca el mismo, se dará aplicación a la Cláusula Vigésima Segunda del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa, la cual establece que al aclarar la causa de la existencia del error en el medidor, las diferencias frente a los valores que se cobraron, se abonarán o cargarán al suscriptor y/o usuario, según del caso, es decir, dependiendo del resultado del estado del equipo de medida, se facturarán o se abonarán los valores sujetos de reclamación.**

La decisión final para el proceso 6821800 fue **ACCEDE PARCIALMENTE**, donde se debía esperar los resultados de laboratorio que permitieran determinar si había lugar o no a realizar ajustes o por si lo contrario se liberaban valores congelados.

Para el 3 de septiembre de 2021 se obtuvieron los resultados de laboratorio mediante informe N° **0426808**, dando como resultado **NO CONFORME**:

- Inspección de Sellos de Seguridad: NO CONFORME
- Inspección visual del medidor: NO CONFORME
- Prueba de Marcha Sin Carga: CONFORME
- Prueba de Arranque: CONFORME
- Pruebas de Exactitud: CONFORME
- Prueba de Verificación de la Constante: CONFORME

2. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

Serie	Marca	Modelo	Puente	Tipo	Principio
9012082	SCORPION	SC-LCD.	Interno	1F3H	ESTATICO

Tensión (V)	Corriente (A)	Año Fabricación	Resolución	Constante	Clase
240V	5(100)A	2.018	0.01	3200	1

LEC_DIU_kWh	LEC_DIU_kVARh	LEC_NOC_kWh	LEC_NOC_kVARh
1840,26			

3. CONCLUSIÓN DE LA INSPECCIÓN

Analizando los resultados de las inspección se dictamina el medidor como **NO CONFORME**

REGISTRO GRÁFICO MEDIDOR NO: 9012082



Placa de características



BASE ROTO (Soporte de fijación)

Dada las condiciones anteriores se determinó que no era procedente realizar ningún tipo de ajuste ni garantía por medidor, dando con ello la liberación de los valores que habían sido congelado con el reclamo 6821800, los cuales se encuentran conformes y se confirman que son procedentes, así mismo resaltamos una vez mas que al usuario se le informo que los valores congelados dependían del informe de laboratorio.

Conforme a lo anterior, es importante tener en cuenta que la empresa está facultada para retirar el equipo de medida, según lo estipulado en el artículo 145 de la ley 142 de 1994, el cual determina: "CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los Instrumentos que se Utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones Eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta que las empresas tienen la posibilidad de solicitar al usuario el cambio de medidor cuando suceda cualquiera de las dos condiciones que se desprenden:

1. Cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos
2. Cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Por lo informado en el presente documento **NO SE ACCEDE** al retiro de los valores facturados por concepto ya que se puede determinar que estos son procedentes y deberán ser cancelados por el usuario.

Al momento de presentar este reclamo fueron congelados unos valores, los cuales al determinarse que estos son procedentes y que no hay lugar a retiro, serán liberados para el próximo periodo de facturación.

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 valores facturados presentado por el señor **JULIAN RAMIREZ GUTIERREZ** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE el señor **JULIAN RAMIREZ GUTIERREZ** mediante dirección física autorizado para tal fin la decisión empresarial **6821800** a **CRA 11 21 117 MZ 10 CASA 20 - URBANIZACION ARGOS** haciéndole entrega de una copia de esta 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 Gestor Control de Energía 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



JORGE ANDRÉS RAMÍREZ T
Gestor Control De Energía
Elaboró: EGiraldoA