

Pereira, 25 de noviembre de 2025

## DECISIÓN EMPRESARIAL N°9599943 MATRÍCULA 2042048

**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 04 de noviembre de 2025, JOHANNA ANDREA RAMÍREZ RESTREPO presentó reclamo por el consumo correspondiente al mes de octubre del año 2025, en razón a predio de matrícula N°2042048 ubicada en CLL 70 NO. 44-74 CS 14 - PUEBLITO PAISA mediante el cual manifestó:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9599943	Radicado:	
F. Solicitud:	04-11-2025 11:10:00	Funcionario:	EEP\JLOPEZR
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	42164778	Solicitante:	RAMIREZ RESTREPO JOHANNA Clase Sol: ANDREA
Teléfono:	3146489294	Dir. Notificación:	CLL 70 NO. 44-74 CS 14 - PUEBLITO PAISA
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta reclamo por la variación de consumo presentada para periodo 17/09/2025 al 17/10/2025, manifiesta llegó muy alto y antes había presentado reclamo mediante proceso 9525515, luego del último reclamo desistió de este mediante proceso 9525572 ya que supo que el alta fue por un trabajo de soldadura y pago esperando que para el periodo actual le llegara un consumo normal y no fue así. Se informa al usua que la visita solicitada se ejecutará de acuerdo con la agenda de revisiones. Se envían a reclamación \$56.953 equivalentes a 65 kwh, subsidio \$9.941, 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, autoriza notificación a dirección: CLL 70 NO. 44-74 CS 14 - PUEBLITO PAISA, PEREIRA		
		Fecha Vencimiento:	25/11/2025
		Estado:	Tramite
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Vigilado  
Supervisión

### 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, sobre el periodo facturado de octubre del año 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°2042048, da lugar a una desviación significativa.

Ahora bien, establecido el periodo que será 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 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.

Debido a que el reclamo presentado por el usuario en razón al consumo del mes de octubre del año 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 periodos anteriores o en la de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y al aclarar la causa de las

desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al SUScriptor y/o USUARIO, según sea el caso, de acuerdo con los rangos establecidos en el **ANEXO 02** Rangos de desviaciones significativas establecidos por la Empresa de Energía de Pereira y sus respectivas condiciones, que hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes.

En este punto es importante resaltar las modificaciones que se realizaron al anexo N°02 del CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES DE EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A E.S.P.; donde La Comisión de Regulación de Energía y Gas mediante RESOLUCIÓN 105 007 DE 2024 publicada el 30 de enero de 2024, por el cual se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997, investigación desviaciones significativas.

La anterior resolución será aplicada con base en lo establecido en la RESOLUCIÓN No. 105 008 DE 2024, por la cual se modifica el artículo 3 de la Resolución CREG 105 007 de 2024.

**"Artículo 1.** Modifíquese el artículo 3 en lo que respecta al plazo establecido para el inicio de aplicación de las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 105 007 de 2024, el cual se amplía hasta el 24 de julio de 2024."

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

### CONSIDERACIONES

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

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.*

Igualmente se evidencia que, para el periodo de octubre de 2025 no se generó una desviación significativa y 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 y así garantizar el debido proceso dentro de la investigación a que haya lugar por desviaciones significativas.

En virtud del reclamo presentado por el usuario, es prudente valernos de nuestro sistema de Administración comercial con el fin de realizar análisis a los consumos octubre 2025:

Análisis de Consumos Detallados										
Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
138	17/10/2025	18/10/2025	21832		LECTURA TOMADA		21832	287	222	CLT
137	16/09/2025	17/09/2025	21545				21545	378	183	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:**  $21832$  (LECTURA OCTUBRE 2025) –  $21545$  (LECTURA FACTURADA SEPTIEMBRE 2025) = **287 kWh facturados.**

Posteriormente y en atención a lo reclamado se observa visita técnica al predio la cual fue realizada con el fin de verificar el estado de las instalaciones hasta el medidor y descartar daños o fugas que afectasen el consumo, revisión realizada el pasado 12 de noviembre del año 2025 en acta N°0913119 se reportan las siguientes observaciones:

*"Lectura verificada 22078 foto 4 f 9.60 amp foto 16 n 8.41 amp foto 17 diferencia 1.19 amp cargas altas, fotos 1-2-3 hasta la 20 **se recomienda revisar las luminarias ya que con ellas apagadas, queda f 1.24 amp** foto 10 n 1.30 amp foto 11, **sin fuga también dejar la reja abierta para tomar las lecturas,** cada mes más ilegibles, se deja con energía **cargas altas,** fotos 1-2-3 hasta la 20".*



Acta N°0913119:



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: 22078,2 Foto #4 Se recomienda revisar las luminarias ya que con ellas apagadas queda F: 9,60 AMP Foto #16 F: 1,24 AMP Foto #10 N: 1,30 AMP Foto #11 Sin fuga. Diferencia: 1,19 AMP También dejar la caja abierta para tomar una lectura cada mes para poder detectar cualquier anomalía. Se deja con energía.*

Artículo 148, Ley 142 de 1994 De la revisión previa:  
Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas entre el consumo registrado en el medidor y el consumo real, para lo cual se hará con la presencia del usuario o representante legal del mismo, o de un tercero designado por el 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.

*Fotos: 1, 2, 3 minutos 20*

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 1561 de 2012, reglamentada parcialmente por el decreto 1377 de 2013). (S) ☒

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 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) salarios mínimos legales mensuales vigentes).

Suscriptor/Usuario		Empleado/Contratista responsable de la revisión		Testigo	
Nombre:	<i>Haren Arbelaez</i>	Nombre:	<i>Mauricio Giraud</i>	Nombre:	
Firma:	<i>Haren A. U.</i>	Firma:	<i>Mauricio</i>	Firma:	
C.C. No.	<i>1.088.297.977</i>	Código Té:	<i>10</i>	Código Aux:	
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

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.

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.**

De acuerdo con la metodología anterior, una vez clasificada la matrícula se determina entonces que la misma no es susceptible de revisión técnica en terreno por lo tanto se excluye de la investigación por desviación significativa conforme proceso de analítica de datos y revisión en nuestro sistema comercial encontrando que las lecturas se encuentran acordes con el consumo facturado y corresponden al medidor N°8313083 instalado en terreno.

**Ahora bien, 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 reclamación octubre 2025 NO representa una desviación significativa, después de realizar un análisis identificamos, consumo facturado por diferencia de lectura. se recomienda revisar las luminarias ya que con ellas apagadas, queda f 1.24 amp, sin fuga, se descarta que aumento consumo se deba a fallas en equipo de medida.**

Conforme a lo anterior, se verificó que el medidor instalado en el predio N°8313083 se encuentra registrando el consumo con normalidad, una correcta toma de lectura por lo que se concluye que el consumo facturado octubre 2025 es el causado dentro del predio, se sugiere con técnico particular hacer revisar sus instalaciones internas.

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, voltajes conformes, al momento de la visita se reporta un censo de carga de 1,6Kw.

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

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

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.

Se le sugiere tener hábitos de consumo direccionados 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.

**Reafirmamos que los consumos fueron facturados por CLT (consumo lectura tomada), es decir, por la estricta diferencia de lecturas tomadas del medidor No.8313083 propio del predio con matrícula 2042048, 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:



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 obro 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.**

Así mismo, se informa que, al momento de haber presentado esta reclamación, se congelaron **\$47,012** al verificar que la variación del consumo facturado no es atribuible a la empresa, se procederá con la liberación de los valores anteriormente mencionados, los cuales se verán reflejados en el siguiente periodo de facturación.

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.

Vigilado  
Supervicios



**VALOR A PAGAR:**

Pago sin Alumbrado Público

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 **JOHANNA ANDREA RAMÍREZ RESTREPO** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

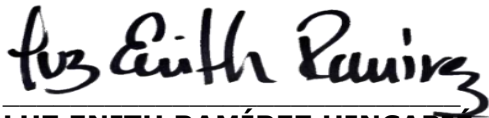
**SEGUNDO:** Notifíquese personalmente la decisión empresarial 9599943 a la señora **JOHANNA ANDREA RAMÍREZ RESTREPO**, a CLL 70 NO. 44-74 CS 14 - PUEBLITO PAISA, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.



**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