

Pereira, 24 de marzo de 2021

DECISIÓN EMPRESARIAL N° 6629375
MATRÍCULA 1207083

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 vigésima segunda del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes y de acuerdo con los siguientes:

ANTECEDENTES

En fecha 05 de marzo de 2021 el señor **JUAN DE DIOS QUINCHÍA OTÁLVARO**, presentó reclamo frente al consumo facturado en los periodos de octubre, noviembre, diciembre de 2020 y enero, febrero del año 2021, del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica prestado en el predio identificado con matrícula N° **1207083**, ubicado en la VÍA MORELIA B, LA CABAÑITA – FINCAS EL JAZMÍN, en el municipio de Pereira, predio con destinación residencial – estrato 2.

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 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 Consejo de Estado ha sostenido que “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 1997, artículo 24 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 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”.*

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 2016, 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 Décima Quinta - Determinación del consumo facturable**: LA EMPRESA facturará el consumo de sus SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en intervalos de tiempo mensual siempre y cuando el equipo de medida no sea de prepago y, a su vez clasifica dichos intervalos en diferentes ciclos de facturación para efectos de distribuir equitativamente el proceso de recaudo y de atención a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, según se trate de USUARIOS ubicados en zonas rurales o urbanas; en todo caso LA EMPRESA tiene especial cuidado de 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:

Primera: Consumo normal individual. - Con excepción de los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES que tengan equipo de medida prepago, LA EMPRESA establecerá el consumo inicial mediante la lectura de los KWh. consumidos y que se registran en el equipo de medida durante el periodo correspondiente al ciclo de facturación que haya determinado para cada SUSCRIPTOR y/o USUARIO; 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. LA EMPRESA entregará al SUSCRIPTOR y/o USUARIO copia de la lectura que registre el equipo de medida cuando este la solicite.

Para el caso de los USUARIOS NO REGULADOS el total de la energía a liquidar se determinará con base en los consumos de energía leídos por LA EMPRESA de forma horaria a partir de los registros tomados del equipo de medida del inmueble al que se le presta el servicio, mediante interrogación remota u otro medio.

Seguidamente la Cláusula **Décima Sexta - Liquidación del consumo y facturación:** indica que "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 periodo correspondiente a su ciclo de facturación.

En el caso de un USUARIO NO REGULADO se aplicará la tarifa pactada en el contrato. Cargo por disponibilidad de capacidad de respaldo de la red: Al cumplirse las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad de capacidad de respaldo de la red, se facturará dicho cargo de acuerdo con lo establecido con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO de conformidad con lo establecido en la resolución CREG 097 de 2008.

Facturación oportuna: La facturación será oportuna; para estos efectos, el espacio de tiempo 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.

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 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".

- Tipos de Desviación Significativa En consideración a la definición que trae la ley de desviación significativa del consumo, LA EMPRESA DE ENERGIA 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 real del consumo:

Desde	Hasta	Mediana	Grave
0 kw	5 kw	1.400 %	9.999 %
6 kw	10 kw	1.000 %	9.000 %
11 kw	30 kw	800 %	7.000 %
31 kw	50 kw	600 %	2.000 %
51kw	100 kw	300 %	1.000 %
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.

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, la cual podrá ser de uno de los dos tipos que se mencionan a continuación:

- Investigación documental: consiste en el estudio de toda la información comercial de la matrícula asociada al servicio de energía prestado en el predio del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, disponible en el sistema comercial de LA EMPRESA. Cuando con base en cualquiera de los siguientes criterios y/o soportes, se determine que existe razón justificada de la existencia de la desviación de consumo, este será definitivamente facturado teniendo en cuenta la lectura tomada y registrada del periodo:
 - Información ingresada en forma reciente al sistema comercial.
 - Comportamiento estacional del consumo (temporada navideña, vacaciones, y fechas especiales).
 - Tendencia de consumos anteriores
 - Aumento de carga instalada.
 - Revisiones recientes efectuadas al predio.
 - Revisiones recientes de suspensiones
 - Revisiones recientes de lectura
 - Fotografía del inmueble, equipo de medida, etc.
- Investigación en campo: Cuando no exista una razón que justifique la desviación del consumo, se entenderá que efectivamente se presenta una desviación significativa en el consumo de energía en el predio del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, por tanto antes de liberar el consumo total al usuario se dará aplicación al artículo 149 de la ley 142 de 1994, esto es, se facturará al usuario sobre su consumo promedio individual, mientras se realiza por parte de LA EMPRESA una revisión al predio que presenta la desviación, una vez se detecte la causa de la desviación se facturara o abonará al usuario la diferencia frente a los consumos facturados y los consumos reales, según sea el caso en la próxima factura a emitir.

Facturación en caso de desviación significativa: Mientras se establece la causa de desviación significativa, LA EMPRESA determinará el consumo en primer lugar con base en los consumos promedios individuales de los últimos seis (6) meses para los USUARIOS residenciales y no residenciales, en segunda instancia para los USUARIOS residenciales se realizará con base en los consumos promedios de los últimos seis (6) meses en la de USUARIOS y/o SUSCRIPTORES del mismo estrato socio económico que cuenten con medidor, para los USUARIOS no residenciales el consumo individual se determinará con base en aforo de carga o capacidad instalada individual; Al aclarar la causa de las mismas, 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 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 de los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2020 y enero, febrero de 2021, se procederá en primer lugar a realizar análisis en nuestro Sistema de Administración Comercial de la lectura tomada al equipo de medida N° 6677017637 y el consumo facturado al usuario identificado con matrícula N° **1207083**.

Análisis de Consumos Detallados														
Csv.	F. Lectura	F. Factura.	Lec.Tomada	Obs.	TR	Lectura Verificada	Obs. Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.	Lector	Acción Crí. Ver.	Sub. Nivel/Nivel
171	25/02/2021	26/02/2021	4731		T	4742		4731	21	77	CLT	337		B B
170	27/01/2021	28/01/2021	4710					4710	62	69	CLT	337	2	B B
169	27/12/2020	28/12/2020	4648		T	4687		4648	80	59	CLT	337	2	B B
168	26/11/2020	27/11/2020		6				4568	224	24	CLT	337	B L	G S
167	26/10/2020	27/10/2020	4519	5	T	4568		4344	23	23	CPI	337	3	L L

De la anterior imagen del Análisis detallado de consumos del usuario se evidencia que: en el periodo comprendido entre el 26/09/2020 al 26/10/2020 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.

Con base en lo anterior, y en acatamiento a las normas establecidas, se procedió a revisar los consumos mensuales con el fin de verificar si se presentó una desviación significativa, encontrando que para el mes de septiembre de 2020, se tomó lectura de 4321 kWh, registrando un consumo de 6 kWh, posteriormente se realiza toma de lectura en el mes de octubre de 2020, en dicha toma de lectura se observa que el medidor marca 4519 kWh, siendo el consumo real para octubre de 198 kWh, pero se procede a realizar la facturación por consumo promedio individual de 23 kWh, quedando pendientes por liberar 175 kWh, mientras se investiga la causa del incremento en el consumo.

MES	LECTURA TOMADA	CONSUMO	PROMEDIO
SEPTIEMBRE 2020	4321	6 kWh	23
OCTUBRE 2020	4519	198 kWh (Se facturó 23 kWh, quedando pendientes 175 kWh por liberar)	23
NOVIEMBRE 2020	4568	49 + 175 kWh (Pendiente por Liberar) kWh = 224 kWh	24

Así las cosas, se procedió a desarrollar la **Cláusula Decima Sexta** del **Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes** de la siguiente manera:

Se procedió conforme al Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación del Servicio Publico Domiciliario de Energía Eléctrica Cláusula Décima Sexta literal B, a realizar la investigación de campo; Cobrando mediante Consumo Promedio Individual.

Es por esto, que el día 06 de noviembre de 2020, se procede a realizar visita con el fin de determinar el incremento en el consumo, visita evidenciada en acta N° 740021, con el fin de indagar más a fondo la causa del incremento en consumo presentado en el inmueble de la matrícula N° **1207083**, en la cual se informa:

ACTA N° 740021: "Se visita predio para revisión integral de la medida con medidor monofásico número 6677017637 se verifica acometida en cable concéntrico conectado a la red aérea abierta sin conectores en buen estado se hacen pruebas al medidor dando conforme se Sella y se deja predio con servicio se socializa uso racional de la energía se toma registro fotográfico censo dictado por usuario al momento de la visita nos atiende Juan de Dios Quinchía propietario a quién

se le explica el procedimiento se encuentra voltaje disponible 120.2 y una corriente de 0.80A lectura inicial 4568.0 lectura final 4568.2 se hace pruebas con el equipo a vm 6027 y pinza 180993285 se verifica que esta antitécnica ítem 64 caja del medidor opaca y una altura aproximada de 3 mts a nivel de suelo dificultando la toma de la lectura debe adecuarse con Norma técnica y lo puede hacer con técnico particular calificado presentando documentación pertinente copia de la tarjeta copia de la cédula documento de responsabilidad o lo puede hacer con la empresa de energía para lo cual se concede un periodo de facturación de lo contrario se procederá según contrato de condiciones uniformes se informa que el cambio de caja tiene un costo aproximado de \$184000 se hace la prueba de empuje y nos muestra una corriente de 0 en la pinza voltiamprimétrica no tiene fuga se conecta una nevera y muestra una corriente 10.83 y luego se sostiene 2.75 cualquier inquietud comunicarse al teléfono 31515 15 o a la línea 115”.

Si embargo, y por motivo del reclamo presentado por el usuario, el equipo de revisiones realizó una segunda visita al predio el día 11 de marzo de 2021, con el fin de indagar más acerca de la causa del incremento del consumo y atender el reclamo del usuario garantizando su Derecho al Debido Proceso, dichas observaciones quedaron consignadas en el acta No. 701029, en la cual informa:

ACTA N° 701029: "Lectura verificada 04741,9 foto 19. Se visita predio se encontró con servicio de energía voltaje 120,8 V. predio cerrado no hay nadie que atienda la visita, se llama al señor Juan de Dios Quinchía afirma que puede atender la visita el día 12 de marzo/2021 en el transcurso del día. Se deja constancia de visita 04783 bajo puerta. Fotos con carga 20 fase 0.00 amp. 21 neutro 0.00 amp. Voltaje disponible foto 22 120.8 Voltios”.

Así las cosas, se procedió a realizar visita al predio el día estipulado por el usuario, esto fue el 12/03/2021, mediante acta N° 700947, se dejó consignado:

ACTA N° 700947: "Lectura verificada 04742,7 foto 4. Medidor no presenta fuga sin carga en vacío, instalación interna sin fuga, usuario manifiesta que los elementos como nevera, licuadora no las utiliza. Se le explica que el consumo promedio para este mes es de 21 kwh/mes, en el mes de octubre y noviembre 224 kwh/mes él dice que la casa la tenía alquilada en esta temporada. Censo dictado por el usuario. Fotos con carga 5 fase 0.8 amp. 6 neutro 0.8 amp. Fotos sin carga 7 fase 0.0 amp. 8 neutro 0.0 amp”.





De acuerdo con lo anterior, se encontró equipo de medida funcionando correctamente, sus pruebas, conexiones y voltajes conformes, se concluye que el consumo es generado dentro del predio, por lo cual se sugiere al usuario con técnico particular realizar revisión integral de redes internas y electrodomésticos para identificar y corregir la causa del incremento en el consumo.

Posteriormente se facturó lectura para el mes de noviembre de 2020, dicha lectura se registró como 4568, por cuanto la diferencia de lectura con el mes anterior es de 49 kWh, a los que se sumó los saldos congelados por la investigación del incremento en el consumo que estaban en investigación que eran 175 kWh dando un total de **224 kWh**.

La apreciación errónea del usuario radica al considerar que los **224 kWh** facturados en el mes de noviembre de 2020 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.

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.

- a) 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.
- b) 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.

Ahora bien, al realizar el análisis del consumo de los meses de diciembre de 2020 y enero, febrero 2021, se observa que **NO se generó desviación significativa** y que la lectura se realizó de manera correcta, con la medición correcta del consumo del predio identificado con matrícula N° **1207083**.

DICIEMBRE 2020

Condición desviación significativa	Promedio últimos seis meses	consumo objeto de reclamación	Porcentaje de la Desviación		Conclusión
			Diferencia	%	
Consumo Promedio Individual entre 51 hasta 100 Kwh	59	80	21	36%	<u>NO</u> se Cumple la condición de desviación significativa, ya que el incremento <u>NO</u> superó el 300% del promedio

ENERO 2021

Condición desviación significativa	Promedio últimos seis meses	consumo objeto de reclamación	Porcentaje de la Desviación		Conclusión
			Diferencia	%	
Consumo Promedio Individual entre 51 hasta 100 Kwh	69	62	-7	-10%	<u>NO</u> se Cumple la condición de desviación significativa, ya que el incremento <u>NO</u> superó el 300% del promedio



FEBRERO 2021

Condición desviación significativa	Promedio últimos seis meses	consumo objeto de reclamación	Porcentaje de la Desviación		Conclusión
			Diferencia	%	
Consumo Promedio Individual entre 51 hasta 100 Kwh	77	21	-56	-72%	<u>NO</u> se Cumple la condición de desviación significativa, ya que el incremento <u>NO</u> superó el 300% del promedio

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 de los meses de noviembre y diciembre de 2020 y enero, febrero de 2021, 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 qué aumenta el 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.

Los electrodomésticos con motores como la nevera y la lavadora también representan un consumo significativo, pero ¿por qué aumenta el consumo si siguen conectadas las mismas 24 horas? La respuesta según lo explica el ingeniero Carlos Chica, Subgerente del Área Técnica de Energía de Pereira, es que *"cuando se abre la nevera se escapa el frío, por lo que la nevera debe activar nuevamente el motor para recuperar la temperatura. Al estar más tiempo en casa, las personas preparan más comidas, 'alguitos' y pican más, entonces abren la nevera muchas más veces y esto incrementa el consumo de energía"*.

Por lo tanto, la recomendación es sacar los alimentos de la nevera en un solo momento y evitar abrirla sin necesidad o por ansiedad. Así mismo se recomienda no llenarla totalmente para que el aire frío pueda circular con libertad, de lo contrario se va a presentar un gasto mayor de energía. En cuanto a la lavadora la recomendación es usar una carga llena en vez de pequeñas cargas, así como graduar el tiempo y la cantidad de agua de acuerdo con la necesidad.

También 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.

Televisores y computadores portátiles consumen energía aun estando en reposo, y se debe tener en cuenta el incremento de estos tanto en horas de uso como en cantidad. *"Antes las personas veían televisión solo en la noche cuando llegaban de trabajar y el computador lo utilizaban en la universidad o en el trabajo. Hoy durante el aislamiento se utiliza el televisor casi todo el día y si tienen varios televisores en el hogar es muy posible que todos estén encendidos al mismo tiempo, lo mismo aplica para los portátiles, esto representa un aumento significativo en el consumo"* señala Chica.

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 se encuentra registrando el consumo con normalidad, con una correcta toma de lectura por lo que se concluye que el consumo es el causado dentro del predio.

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**



 <p>Procure prender los ventiladores en vez del aire acondicionado, estos gastan menos energía.</p>	 <p>Mantenga desenchufados todos los cargadores. Aunque no estén en uso y parezcan apagados, siguen consumiendo energía.</p>	 <p>No deje su televisor en modo de 'Sleep' o su computador en 'Hibernar' pues siguen consumiendo energía y de forma continua.</p>
 <p>Compre bombillas que ahorran energía, estas también le harán ahorrar dinero cuando le llegue la factura de la luz.</p>	 <p>Mantenga desenchufados los aparatos eléctricos que no use muy seguido, sobre todo si va a salir.</p>	 <p>Aproveche al máximo la capacidad de la lavadora, procure que trabaje siempre con carga completa. Haga uso del agua fría.</p>
 <p>Apague las luces cuando no las esté usando.</p>	 <p>Si va a calentar la comida, en vez de usar estufa eléctrica o el horno microondas, use la estufa a gas.</p>	 <p>Mientras no esté usando su computador, apague el monitor o pantalla.</p>
 <p>Aproveche la luz del día, utilice cortinas claras; esto permite la entrada de luz. Decore o pinte las paredes con colores claros.</p>	 <p>Apague todas las lámparas y desconecte los electrodomésticos, si el disco del medidor continúa girando, usted tiene una fuga en su instalación.</p>	 <p>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.</p>

Encuentra más tips en nuestra página web www.eep.com.co o en nuestras redes sociales  @EnergíaPereira  /Energía de Pereira

Vigilado
Supervencidos

Por otro lado, tenga en cuenta que:

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <ul style="list-style-type: none"> • 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, 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.

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 que **NO ACCEDE** al reclamo por consumos presentado por el señor **JUAN DE DIOS QUINCHÍA OTÁLVARO**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial N° **6629375**, al señor **JUAN DE DIOS QUINCHÍA OTÁLVARO**, enviando citación a la dirección VÍA MORELIA B, LA CABAÑITA ALTAGRACIA - FINCA EL JAZMÍN, en el municipio de Pereira, 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 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 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 ATC (E)

Elaboró: JUAN M. PEÑA