

Pereira, 25 de mayo de 2021

DECISIÓN EMPRESARIAL N° 6697420
MATRÍCULA 282566

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 lo establecido en el capítulo VII de la Ley 142 de 1994, la cláusula vigesimosegunda del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y de acuerdo con los siguientes:

ANTECEDENTES

En fecha 04 de mayo de 2021, **ORFID GIRALDO**, presentó reclamo por consumo del mes de **ABRIL** de 2021, para el predio con matrícula **282566**, servicio residencial, estrato 2, ubicado en CLL 42BIS 3 14 CAS 217 - LAS PALMAS, donde manifiesta:

“Usuaría requiere presentar reclamo por consumo correspondiente al período del 15-09-2021 al 13-04-2021, indicando que solo tienen una nevera, y que los vecinos que tienen más electrodomésticos le llegan más baratos los recibos. 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. Usuaría solicita revisión al medidor y estar presente en la visita. Usuaría no aporta correo electrónico, dado a que no cuenta con uno”.

PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P debe verificar si ha existido error o no en el consumo o concepto facturado 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

La empresa Energía de Pereira S.A. es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, encargada de prestar el servicio público de energía, con intervención del Estado, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos (S.S.P.D.), la cual ejerce vigilancia y control; y la Comisión de Regulación de Energía Eléctrica y Gas Combustible (C.R.E.G.), la cual ostenta la calidad de ente regulador.

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.*

El artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que faculta al suscriptor o usuario para interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra las actuaciones de la empresa y establece en su inciso 3°: *“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.*

Así mismo, El Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes 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”.

El Art. 24 de la resolución 108 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía Eléctrica y Gas, para tal efecto dispuso lo siguiente:

Artículo 24º. De la medición individual. La medición de los consumos de los suscriptores o usuarios se sujetará a las siguientes normas:

- a) 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.**

Por otra parte, 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.

El Art. 31 de la Resolución 108 de 1997, expedida por la CREG., y la **cláusula Décima Quinta, numeral Primero, del Contrato de Condiciones Uniformes**, fija el procedimiento para el consumo normal individual, como sigue:

*El consumo facturable ordinariamente se establecerá mediante la lectura inicial en Kilowatts por hora (KWh) consumidos y que se registran en el equipo de medida durante el periodo correspondiente al ciclo de facturación, y de ahí en adelante **se establecerá por medio de la diferencia de lecturas**, la cual consiste en la operación aritmética que arroja la sustracción entre la lectura que se realice finalizada la fecha del ciclo de facturación actual y la lectura anterior del equipo de medida.*

En cuanto a la posibilidad de cobrar bienes o servicios pasados cinco meses de la expedición de la factura, el Art. 150 de la Ley 142 de 1994, dispone lo siguiente:

ARTÍCULO 150. 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.

Así mismo la Ley 154 de 1994, limita las reclamaciones contra facturas que excedan de 5 meses de facturación, exponiendo que:

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato (...) En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El régimen de servicios públicos domiciliarios contemplado en la Ley 142 de 1994, señala que en el caso de que se observe una desviación significativa en el consumo de energía eléctrica frente a consumos

anteriores, caso en el cual esta norma en su Art. 149, dicta que la Empresas que presten servicios públicos domiciliarios:

"Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores"

La investigación se realiza acorde a la **Cláusula Decima Sexta del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes** de las siguientes maneras:

- A. 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.
- B. 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.

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.

En virtud del reclamo presentado por la facturación del mes de ABRIL del 2021, se procedió a realizar análisis documental en nuestro sistema de administración comercial, en primera medida es menester entrar a determinar si dicho consumo constituyó una desviación significativa del consumo. La Empresa de Energía de Pereira, en su cláusula decimosexta del Contrato 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.

Así las cosas, se procederá a analizar si para el mes de ABRIL del 2021, en el predio identificado con matrícula **282566**, se presentó una desviación significativa en el consumo.

| ABRIL 2021 | | | | | |
|--|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------|--|
| Condición desviación significativa | Promedio últimos seis meses | consumo objeto de reclamación | Porcentaje de la Desviación | | Conclusión |
| | | | Diferencia | % | |
| Consumo Promedio Individual entre 101 hasta 300 kWh | 109 | 121 | 12 | 11,009% | No se cumple la condición de desviación significativa, ya que el incremento no superó el 100% del promedio |

De esta manera, se evidencia que no se generó una desviación significativa, pues tomada la diferencia entre el promedio y el consumo del mes objeto de la presente reclamación no representan el porcentaje establecido en el Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, para considerarse desviación significativa.

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:

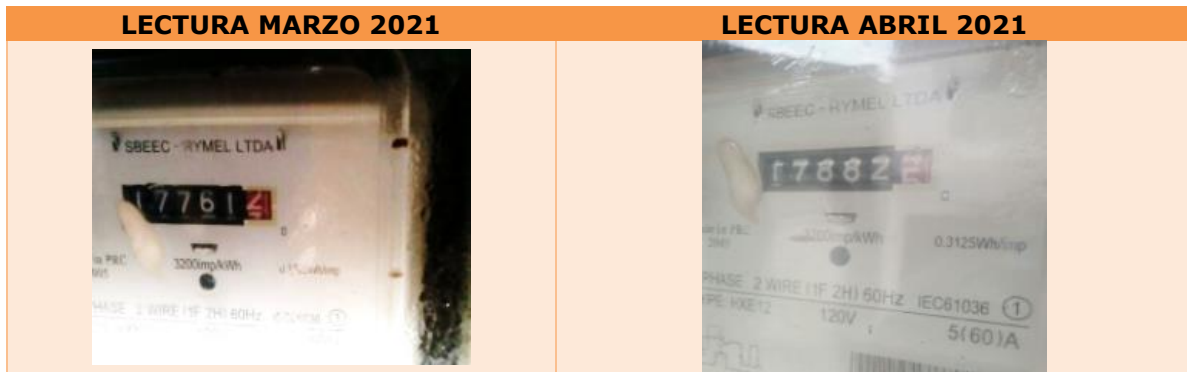
Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán entre otras, las siguientes reglas: 1). Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se

determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.

Conforme a lo anterior, es prudente valernos de nuestro sistema de Administración comercial donde queda registro documental de la toma de lecturas del correspondiente medidor, esto, para brindar claridad, en cuanto al consumo de los meses facturados, pues el mismo se genera 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, adecuadamente generados los consumos.

| Análisis de Consumos Detallados | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|------------|------------|------------|------|--------------------|----------|-------------------|---------|----------|------|--------|
| Csv. | F.Lectura | F.Factura | Lec.Tomada | Obs. | Lectura Verificada | Obs.Ver. | Lectura Facturada | Consumo | Promedio | Sol. | Lector |
| 173 | 14/05/2021 | 15/05/2021 | 17994 | | | | 17994 | 112 | 110 | CLT | 540 |
| 172 | 13/04/2021 | 14/04/2021 | 17882 | | | | 17882 | 121 | 109 | CLT | 527 |
| 171 | 14/03/2021 | 15/03/2021 | 17761 | | | | 17761 | 113 | 111 | CLT | 336 |
| 170 | 12/02/2021 | 13/02/2021 | 17648 | | | | 17648 | 112 | 111 | CLT | 503 |

LECTURA TOMADA



Esto, para brindar claridad, en cuanto al consumo de los meses facturados, pues el mismo se genera 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, adecuadamente generados los consumos.

- **ABRIL 2021: (17882^{ABRIL 2021}) - (17761^{MARZO 2021}) = 121 kWh**
 - Consumo del 15/03/2021 hasta el 13/04/2021

De acuerdo con el reclamo presentado por el usuario, se procedió a realizar visita de campo el día 07 de mayo del 2021, mediante acta **693367**, quedaron registradas las siguientes observaciones:

“Se verifica lectura 17971 con carga en fase 1.83 Amp, neutro 1.82 Amp y sin carga en fase y neutro 0.00 Amp. **Medidor en buen estado predio no presenta fuga.** medidor HXE 5 dígitos fotos 37,38,39,40,41,42,43”



Como se puede apreciar en las revisiones, el medidor se encuentra en buen estado registrando el consumo correctamente, adicionalmente el técnico no encuentra fuga ni ninguna anomalía que permita deducir que el equipo de medida se encuentra registrando el consumo erróneamente, cumpliendo de esta manera con lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994.

Realizada la investigación, se pudo demostrar por medio de la lectura del mes en reclamo, y la revisión efectuada 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. Lo anterior llevando a que, se declare no procedente el reclamo por consumos presentado por el usuario.

Igualmente se hace la recomendación al usuario de seguir algunos consejos, esto para su beneficio y para que no se le presenten aumentos de consumo en el predio:



- 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.



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

Lo anterior permite inferir razonablemente que la empresa para el mes de ABRIL del 2021 obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del usuario, al facturar el consumo registrado por el equipo de medida, el cual se encuentra en buen estado, es por esto por lo que la empresa de energía NO ACCEDE al reclamo por consumo.

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 **NO ACCEDE** al reclamo por consumo presentado por **ORFID GIRALDO**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese a **ORFID GIRALDO**, mediante correo electrónico autorizado para tal fin la decisión empresarial **6697420** a CLL 42BIS 3 14 CAS 217 - LAS PALMAS 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 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 HINGAPIÉ
Líder Proceso ATC (E)

Preparó: Jcanizalesb