



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20215000073471

Valle del Guamuez, 11 octubre 2021

Señora,
CARMELINA CONDE ROMERO
Usuario SM-33805
Barrio Metropolitano
3134954686
Correo electrónico No aporta
San Miguel, Putumayo

En LA OPORTUNA a los 15 días del mes de OCTUBRE de 2021 se procede a notificar personalmente al (la) señor (a) CARMELINA CONDE, identificado con C.C. N° _____ en su condición de _____, sobre el contenido del presente documento. Se deja constancia que al notificado se le hace entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita del presente documento de conformidad con el artículo 67 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

NO FIRMA POR MOTIVO
QUE VA ESPERAR RESPUESTA
DE LA
Fnero. J

NOTIFICADO
SUPERA LA TEMPERATURA

NOTIFICADOR

Asunto: Respuesta a radicado 20212120050632 del 21 de septiembre del 2021 Solicitud, aclaración razón de este cobro tan elevado SM-33805

Respetada usuaria Carmelina Conde,

Para la EEBP S.A.E.S.P., es muy importante escuchar las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de los clientes, suscriptores y/o usuarios, mismos que atendemos con la responsabilidad que amerita por ser la razón de ser de nuestra empresa, por ello hemos verificado su queja, donde indica: *se aclare la razón de este cobro tan elevado, se me cobre el consumo real y se me disminuya ese cobro tan elevado*

Para proceder a emitir respuesta a su solicitud, hemos realizado un análisis con base en los siguientes términos

La ley 142 de 1994 por el cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios CAPITULO V, Artículo 146. Establece que: 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.

La citada ley, TÍTULO VIII Artículo 129. Otorga a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios la potestad de establecer las condiciones uniformes para la prestación del servicio, es así como La Empresa de Energía del Bajo Putumayo S.A. E.S.P., actuando bajo el marco regulatorio define las condiciones uniformes, las cuales están revisadas y aprobadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). Dicho contrato establece en su CAPITULO V DE LA DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURABLE Cláusula 20 que: "La EMPRESA efectuará mensualmente la lectura de los contadores. Así mismo: El consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en la diferencia del registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo".

1. Para el caso que nos ocupa, se procede en primera instancia a constatar en nuestra base de datos la forma como se ha venido facturando el servicio de energía desde mes de abril del año 2021 hasta el periodo objeto de reclamación, se encontró que en todos estos meses se ha realizado facturación por diferencia de lectura (DLE) de acuerdo a lo registrado por el equipo de medida desestimando la medición por aforo de carga u otro mecanismo de facturación que solo es aplicable cuando no existen otros elementos tecnológicos que permitan estimar el consumo. Por lo que se describe a continuación el histórico de consumo facturado:

SM-33805 CARMELINA CONDE ROMERO						
Ítem	Mes facturación	Lecturas			Total consumo kW = (lectura actual - lectura anterior)	Información de Lectura
		Lectura Anterior	Lectura Actual			
			Lectura Actual	Fecha toma lectura		
1	Abril	9769	9985	21-abr	216	DLE.
2	Mayo	9985	10186	21-may	201	DLE.
3	Junio	10186	10407	21-jun	221	DLE.
4	Julio	10407	10604	21-jul	197	DLE.
5	Agosto	10604	10795	21-ago	191	DLE.

Tabla 1: Tipo de liquidación facturado abril-agosto 2021

Nota 1: Esta información puede ser verificada por el usuario observando la factura correspondiente a cada mes en las tablas "2B. Información de lecturas" y "2C. Liquidación consumo del periodo", donde se describe la lectura anterior, lectura actual y el tipo de liquidación de cada mes correspondiente.

2. Adicionalmente se realizó visita técnica el día 12 de octubre de 2021, a fin de descartar posible error de lectura. Se verifica la lectura del equipo de medida, el cual registra lo siguiente:

Tipo	Lectura anterior (factura en reclamo) 21/08/2021	Lectura día visita 12/10/2021 PQR N° 5	Diferencia de lectura desde la última facturación hasta el día de la última visita (Lectura anterior - Lectura momento visita 12/10/2021)
Lecturas	10975	11141	166

Tabla 2: Validación de lecturas en visitas técnicas

Por lo anterior expuesto, se confirmó que **no existe error de lectura**: comparando la lectura con la cual se ha facturado en el periodo de facturación objeto al reclamo (agosto - lectura tomada y reportada el 21/08/2021) y la lectura del medidor en el momento de la revisión (lectura tomada el 12 de octubre 2021).

Lo que se analiza en este caso es que la lectura en el momento de la revisión esté igual o por encima de las lecturas reportadas en el periodo de reclamación, caso contrario se presume error de lectura y ante un posible error de lectura, sería pertinente ajustar la factura

Por lo anterior expuesto, la petición efectuada por el usuario se RESUELVE así:

- A. Acceder a aclaración de cobro de consumo así:

De acuerdo a lo expuesto en los numerales 1 y 2 del presente documento, La EEBP ha liquidado y facturado los consumos del inmueble con base en la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida en los periodos indicados.

Así mismo, la Cláusula 30 del contrato de condiciones uniformes de La EEBP S.A. E.S.P. establece que: "hay desviación significativa cuando se presenta una disminución o incremento en el consumo promedio de la instalación en los últimos seis (6) meses anteriores, siempre que supere los siguientes rangos":

RANGO	CONSUMO MENSUAL EN KWH		% DESVIACION VS PROMEDIO INDIVIDUAL
	DESDE	HASTA	
1	1	173	200
2	174	400	150
3	401	En adelante	90

Consecuente con lo anterior, se procede a emitir análisis detallado, basado en los 6 últimos periodos de facturación:

Item	Suscripción	Consumo en Kilovatios (kW) Facturados							Observaciones - Desviación cláusula 30 contrato condiciones uniformes	Conceptos adicionales facturados diferentes a consumo, ajuste decena y alumbrado público	Observación o novedad de lectura
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Promedio consumo			
1	33805	195	216	201	221	197	191	204	Sin desviación significativa (Debe estar en 150% respecto al promedio)	Ninguno	Facturados por diferencia de lectura

Lo anterior, indica que para el periodo objeto de reclamación no existe desviación significativa en los consumos generados, que diera lugar a visita técnica para precisar las causas que originan los mismos

Adicionalmente se aclara que, a la fecha, el suscriptor SM-33805 adeuda 4 periodos consecutivos, mismos que se encuentran acumulados en la factura correspondiente al periodo de facturación de agosto de 2021 (previa deducción de los pagos o abonos parciales efectuados por el usuario).

- B. Acceder a cobro del consumo real, razón por la cual se generó orden de PQR N° 5 y según lo expuesto en el numeral 2 del presente documento, se descartó error de lectura, desestimando de esta manera, la facturación por aforo de carga u otro mecanismo de facturación que solo es aplicable cuando no existen elementos tecnológicos que permitan estimar el consumo.

Por lo anterior, se ratifica el valor liquidado en la factura objeto de reclamación.

- C. Negar *disminuir* el valor correspondiente al periodo de facturación de agosto de 2021, Pues de acuerdo a lo expuesto en los numerales 1 y 2 del presente documento, La EEBP ha facturado los consumos del inmueble con base en la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida.
- D. De acuerdo a la forma de liquidación de consumo (diferencia de lectura), descartado error de lectura como se expuso en los numerales 1 y 2 del presente documento, se determina que el valor facturado para el periodo de facturación de agosto de 2021 corresponde al registrado por el equipo de medida, por lo tanto, el valor liquidado obedece a consumo generado en el inmueble.
- E. Se aclara que el motivo del aumento o disminución en los valores facturados a cada suscripción, depende del consumo de energía que el usuario realice o fallas temporales en instalaciones eléctricas internas, durante el periodo respectivo el cual es registrado por el equipo de medida instalado para tal fin, de ahí que pueden generarse meses de mayor consumo que otros, pues pueden existir pocos o muchos equipos en un inmueble; sin embargo, el consumo solo se generara de acuerdo a la frecuencia con que los utilice cada usuario o cuando existen factores asociados a equipos eléctricos conectados a la instalación eléctrica del inmueble, demanda que es registrada por el equipo de medida y a su vez es responsabilidad del usuario asumir los costos.

Los medidores instalados en cada inmueble están diseñados, certificados y calibrados para que su mecanismo de funcionamiento sea registrar únicamente las cargas instaladas en cada inmueble. Estos equipos son fabricados y certificados por entidades acreditadas externas a la EEBP.

- F. Notificar la presente decisión al interesado en forma personal. De no ser posible lo anterior, notifíquese mediante aviso con las prescripciones y formalidades del artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- G. Contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la Empresa de Energía del Bajo Putumayo S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente decisión. Los recursos deberán interponerse por escrito, radicando la comunicación en las oficinas de atención al cliente o a través del buzón corporativo: eebp@eebpsa.com.co

Cualquier inquietud sobre lo indicado en este documento, puede remitirse a nuestras instalaciones ubicadas en la Calle 4 No. 7 - 8 B/El Recreo de la localidad de La Hormiga en donde estaremos dispuestos a atenderle.

Atentamente.



SANDRA MARCELA PAZ RODRIGUEZ
Administradora Zona Valle del Guamuez