



SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE PROCESOS

DATOS DEL CLIENTE			
Código Cliente:	1010938 - 8	Nombre:	ARISTIDES MORENO TORRES
Dirección:	BAR PLAT FORM LITTLE HILL		Bar.Ver:
Municipio:	1 SAN ANDRES	Urbano	Clase Servicio: 1 Residencial.
Ciclo:	5 Residenciales	Ruta Lectura:	01 04 020 2685
Tarifa:	11 GENERICA CON LIMITE	Carga Instalada :	4.0
Grupo CU:	1 Nivel 1	Factor Utilización:	0.36
Estado Cliente :	Activo / Con suministro	Saldo Crédito:	\$ 0
Tiene	1 Medidor(es) Instalados	Valor Congelado:	\$ 0
Circuitos:	CIRCUITO SAN LUIS	Trafo:	TRSF275
		Saldo Actual:	\$ 465,108
		Antigüedad:	1
		Fecha Últ Pago:	14/07/2026
		Valor Últ. Pago:	\$ 54,046
		Carga Adicional:	0.0
DATOS DEL MEDIDOR			
Medidor Activa	003000149323-UNI-A3	Última Lectura:	1919
		Promedio:	246.00
INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	6019251	Radicado:	20264100029692
F. Solicitud:	18-08-2026	Funcionario:	SOPESA\BACK-5
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0201 - Ajuste con Verificación (KWh - \$xTarifa)
Cédula:	19454747	Solicitante:	BENT FRANCISCO
Teléfono:	3166215804	Dirección:	BAR PLAT FORM LITTLE HILL
Nro. Factura:		Municipio:	SAN ANDRES
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Observación:	Reclamo (127) DESVIACION SIGNIFICATIVA MES DE JULIO DE 2026 TEL. 3166215804		
		Fecha Vencimiento:	07/09/2026
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	Solicitante
		Depto:	San Andres Y Providencia
		F.Solución:	
DETALLES DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL PROCESO			
Acción:	Generación de Revisiones y Suspensiones.		Fecha Inicio: 18/08/2026 Fecha Fin:
Estado:	Trámite	Usuario: SOPESA\BACK-5	
Observación:	>>>		
Acción:	Ingreso Individual de Revisiones.		Fecha Inicio: 18/08/2026 Fecha Fin:
Estado:	Pendiente	Usuario: SOPESA\BACK-5	
Observación:	>>>		
Acción:	Ajustes de Lecturas, Consumos y/o Valores.		Fecha Inicio: 18/08/2026 Fecha Fin:
Estado:	Pendiente	Usuario: SOPESA\BACK-5	
Observación:	>>>		
Acción:	Respuesta. Respuesta		Fecha Inicio: 18/08/2026 Fecha Fin:
Estado:	Trámite Asincrónico	Usuario: SOPESA\BACK-5	
Observación:	>>>		
Acción:	Envío Citación. Citación		Fecha Inicio: 18/08/2026 Fecha Fin:
Estado:	Pendiente Asincrónico	Usuario: SOPESA\BACK-5	
Observación:	>>>		
Acción:	Notificación al Cliente. Notificación		Fecha Inicio: 18/08/2026 Fecha Fin:
Estado:	Pendiente Asincrónico	Usuario: SOPESA\BACK-5	
Observación:	>>>		
Acción:	Recurso de Apelación. Recurso		Fecha Inicio: 18/08/2026 Fecha Fin:
Estado:	Pendiente Asincrónico	Usuario: SOPESA\BACK-5	
Observación:	>>>		

C.C.

19454747



Radicado No: 20264100029692

- Rem: FRANCISCO BENT

Folios: 1 Anexos:

2026-08-18 09:52 Cód ver: cd0f4

Sociedad Productora de Energía de San Andrés y Providencia

ACTA DE REVISIONES

CLIENTE	1010938-8	ARISTIDES MORENO TORRES	CICLO / RUTA	5 / 1040202685	
DIRECCIÓN	BAR PLAT FORM LITTLE HILL SAN ANDRES ISLAS CICLO		TELÉFONO	3102987992	
CL. SERVICIO	Residencial.	ESTRATO/NIVEL 2 / 1	TARIFA	11	
SOLICITANTE	BENT FRANCISCO		CARGA INSTAL	4	
			CÉDULA / TEL	19454747/3166215804	
ESTADO	Activo-Con suministro	SALDO (Meses)	\$465,108 (1)	FECHA ÚLT. PAGO	14/07/2026
F.U. LECTURA	01/08/2026	ULT. CONSUMO	719	VALOR ÚLT. PAGO	\$54,046
F.U. FACTURA	11/08/2026				

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

NRO. PROC./REV.	6019251/2002931	ESTADO	Pendiente	N.RAD.	20264100029692
TIPO	Rv. Solicitud o Reclamo d	MOTIVO	Reclamo/Solicitud		
ATENDIDO POR	SOPESA\BACK-5	REVISOR			
FEC.SOLICITUD	18/08/2026 09:56	FEC. REVISIÓN		VAL. REVISIÓN	
COMENTARIOS	Reclamo (127) DESVIACION SIGNIFICATIVA MES DE JULIO DE 2026 TEL. 3166215804				
OBSERVACIÓN					

MEDIDORES, ÚLTIMOS CONSUMOS Y PROCESOS DEL CLIENTE

Medidor	Ent	Dec	Fact	Imi/mx	T.Pal 1	T.Pal 2	Bornera1	Bornera2	Lectura	Observación	Con. Prom.
003000149323-UNI-A3	6	3	1	15/100			00266	00267			246

Tipo Lectura	Fecha Lectura	Consecutivo	Lectura Tomada	Lectura Facturada	Consumo Facturado	Consumo Promedio	Solución Crítica	Observación de Lectura
A3	01/08/26	99	1919	1919	719	246	CLT	
A3	01/07/26	98	1200	1200	120	246	CLT	
A3	01/06/26	97	1080	1080	109	246	CLT	
A3	01/05/26	96	971	971	136	246	CLT	
A3	01/04/26	95	835	835	580	246	CLT	
A3	01/03/26	94	255	255	265	246	CLT	+:CAMBIO DE MEDIDOR (AUT)

Número Proceso	Descripción	Estado	Fecha Sol	Fecha Fin
6019251	Ajuste con Verificación (KWh - \$xTarifa)	Tramite	18/08/2026	
5965509	Revisión de perdidas	Finalizado	26/02/2026	27/02/2026
5968129	Revisiones Previas	Finalizado	10/02/2026	12/03/2026
5968133	Revisiones Previas	Finalizado	10/02/2026	12/03/2026
5777579	Revisiones Previas	Finalizado	04/03/2024	06/03/2024
5710743	Ajuste de Periodos o Ajuste Inmediatos	Finalizado	11/09/2023	11/09/2023
5708121	Revisiones Previas	Finalizado	03/09/2023	06/09/2023
1763284	Revisiones Previas	Finalizado	20/05/2020	20/05/2020
1556455	Financiaciones	Finalizado	20/06/2018	20/06/2018
1552190	Actualizar Datos Básicos	Finalizado	01/06/2018	01/06/2018
1552259	Liquidación de Materiales	Finalizado	01/06/2018	01/06/2018
1544257	Solicitud de Servicio	Finalizado	07/05/2018	23/05/2018

Sociedad Productora de Energía de San Andrés y Providencia

REVISOR

USUARIO

C.C.

C.C.



Al contestar cite estos datos:
Radicado No: *20264100054311*
San Andrés, Islas Fecha: 07-09-2026

Señor:
BENT FRANCISCO
Código de Suscriptor No. 1010938
Ruta: 05 4020 2685
Dirección: Bar Plat Form Little Hill
Teléfono: 3166215804
San Andrés, Islas

Ref.: Su oficio 20264100029692 del Martes, 18 de Agosto de 2026

Asunto: Citación.

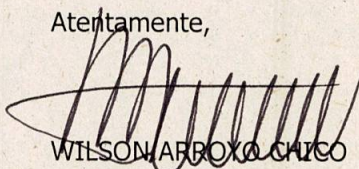
Cordial saludo señor Bent,

Sírvase presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta comunicación, a fin de que sea notificado de la decisión administrativa por medio de la cual se resuelve la reclamación radicada el día 18 de agosto de 2026.

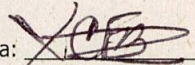
En caso de no presentarse para efectos de surtir la notificación personal, ésta se realizará mediante la notificación por aviso.

Las notificaciones se realizarán en la instalación ubicada en la oficina de atención al cliente Avenida Providencia No. 4-135 (diagonal antiguo Mini rey), en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 01:00 p.m. a 4:30 p.m.

Atentamente,


WILSON ARROXOCHICO
Director Comercial

Elaboró: María José Díaz.
Revisó: Yuranis Reinosa

Firma: 
Nombre y Apellido: Claudine Forbes
CC: 40.987.814
Fecha: Sept. 10/2026
Hora: 10:35 a.m.

Transmitimos buena energía

20264100054311.



Al contestar cite estos datos:

Radicado No: *20264100054311*

San Andrés, Islas Fecha: 07-09-2026

Señor:
BENT FRANCISCO
Código de Suscriptor No. 1010938
Ruta: 05 4020 2685
Dirección: Bar plat form little hill
Teléfono: 3166215804
San Andrés, Islas

Ref.: Su oficio 20264100029692 del Martes, 18 de Agosto de 2026

Asunto: (127) Inconformidad por Desviación Significativa.

Cordial saludo señor Bent,

En atención a su comunicación escrita radicada bajo el oficio 20264100029692 del 18 de agosto de 2026, mediante la cual manifiesta inconformidad con el consumo facturado correspondiente al período de julio de 2026, asunto (127) Inconformidad por Desviación Significativa, del NIC 1010938, SOPESA S.A. E.S.P. se permite dar respuesta de fondo en los siguientes términos.

Marco normativo aplicable. Conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *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. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedio de otros períodos del mismo suscriptor, o con base en los consumos de suscriptores en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.* En concordancia con lo anterior, la Cláusula 43 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de SOPESA S.A. E.S.P. establece que el consumo facturable se determina, por regla general, por la diferencia entre dos lecturas consecutivas del equipo de medida, y que solo cuando ello no sea posible se acude a métodos alternativos de estimación.

Verificación de la variación del consumo — período 2026-07. Para establecer si el consumo registrado en el período de julio de 2026, configura una desviación significativa de consumo (DSC), SOPESA S.A. E.S.P. aplica el procedimiento del Artículo 37, modificado por la Resolución CREG 105 007 de 2024, el cual define los límites estadísticos de consumo —límite superior (LS) y límite inferior (li)— calculados a partir del consumo promedio histórico (CPH) y la desviación estándar (σ) de los períodos previos válidos. A continuación se presentan los resultados del cálculo para el período:

Cuadro técnico CREG 105 007/2024 — período 2026-07

Ciclo de facturación	mensual
----------------------	---------

Transmitimos buena energía

Consumo promedio histórico (CPH)	258.06 kWh
Desviación estándar poblacional (σ)	150.85 kWh
Coefficiente de variación (σ / CPH)	58.5 %
Límite superior (LS = CPH + 3σ)	710.61 kWh
Límite inferior (LI = $\max(0, \text{CPH} - 3\sigma)$)	0.00 kWh
Consumo del mes facturado	719 kWh
Días facturados del mes	31
Consumo del mes normalizado a 30 días	695.81 kWh
Indicador 6.1 (mes / LS $\times$ 100)	97.92 %
Indicador 6.2 (mes / LI $\times$ 100)	N/A (LI = 0)
¿Configura DSC?	NO

Como se observa en el cuadro, el consumo facturado de 719 kWh, normalizado a 30 días equivale a 695,8 kWh. El CPH sobre los 12 períodos previos válidos es de 258,1 kWh, con una σ poblacional de 150,9 kWh, lo que arroja un límite superior de 710,6 kWh. El indicador 6.1 se sitúa en 97,9 % del límite superior, es decir, no supera el 100 %, por lo que, en aplicación estricta del método estadístico de la Resolución CREG 105 007 de 2024, el período de julio de 2026, no configura una desviación significativa de consumo. En consecuencia, los valores facturados se mantienen.

Revisión técnica en el predio. En cumplimiento del procedimiento establecido en la Cláusula 45 del CCU y en atención a la reclamación presentada, SOPESA S.A. E.S.P. adelantó dos visitas técnicas al inmueble, cuyos resultados se describen a continuación.

La primera visita se registró en el acta de revisión N° 206055 del 06 de agosto de 2026. Durante esta inspección se tomó una lectura del equipo de medida de 1.994 kWh y se registró una carga activa de 13 amperios entre fase y fase. El técnico dejó consignado que el inmueble estaba siendo utilizado como hospedaje al momento de la visita, circunstancia que fue debidamente documentada como condición relevante del inmueble.

La segunda visita fue realizada el 21 de agosto de 2026, conforme consta en el acta de revisión N° 207036. En esta oportunidad, la vivienda se encontraba desocupada; no obstante, la persona que atendió la diligencia informó que durante el mes anterior se había presentado una visita al inmueble. En esta inspección se verificó la existencia de tres (3) equipos de aire acondicionado de 12.000 BTU y se obtuvo una lectura de 2.103 kWh. La diferencia entre ambas lecturas —1.994 kWh y 2.103 kWh— confirma que el equipo de medida continuó registrando consumo entre las dos actuaciones, lo que acredita el correcto funcionamiento del instrumento de medición.

Cabe precisar que el alcance de la revisión técnica en campo corresponde a la verificación del estado metrológico y físico del equipo de medida y de las condiciones de la instalación eléctrica; el análisis de las causas de la variación del consumo, el contraste con el historial de lecturas y la revisión del proceso de facturación son competencia de SOPESA S.A. E.S.P. a través de la telemedida y el Sistema de Administración Comercial - SAC, que es precisamente el análisis que se desarrolla en los apartados siguientes. Ambas actuaciones son complementarias y no representan una deficiencia de ninguna de ellas.

Análisis del censo de carga. En la visita técnica del 21 de agosto de 2026, se identificaron y censaron los equipos eléctricos presentes en el inmueble. A continuación se presenta la tabla del censo de carga:

Censo de carga del inmueble

Transmitimos buena energía

20264100054311.

Electrodoméstico	Cantidad	Potencia (W)	Horas de uso/día	Consumo (kWh/mes)
AC 12000 BTU	3	1,150	8	646.61
Consumo total de energía (kWh/mes)				646.61

El consumo esperado según los equipos censados, ajustado por las condiciones de temperatura y entalpía (calor + humedad del aire) del mes de julio de 2026, —con una temperatura promedio de 28,6 °C—, es de 647 kWh, frente a un consumo facturado de 719 kWh. La diferencia entre ambos valores es inferior al 20 %, lo que indica que el consumo facturado es coherente con la carga instalada en el inmueble. Es importante señalar que el techo físico de consumo, considerando todos los equipos funcionando de forma continua las 24 horas del día durante los 31 días del mes, alcanzaría los 2.484 kWh. El consumo facturado de 719 kWh se ubica muy por debajo de ese techo, lo cual es indicativo de que los equipos operaron durante un número razonable de horas, aunque por encima del patrón de uso habitual registrado en los meses anteriores. Esto guarda relación directa con el uso reportado del inmueble como hospedaje, lo que implica una mayor ocupación y, en consecuencia, un mayor tiempo de uso de los equipos de climatización.

Efecto de la temperatura y la entalpía sobre el consumo. La temperatura promedio registrada en la isla durante el mes de julio de 2026, fue de 28,6 °C, es decir, 2,6 °C por encima de la temperatura de referencia de 26 °C. En el clima tropical cálido y húmedo de la isla, los equipos de frío —en especial los aires acondicionados— no solo deben bajar la temperatura del ambiente (calor sensible), sino también extraer la humedad del aire (calor latente). La combinación de calor y humedad, conocida técnicamente como entalpía (calor + humedad del aire), determina el esfuerzo real que realiza el compresor de un aire acondicionado: a mayor entalpía (calor + humedad del aire), mayor es el consumo del equipo, independientemente de que la temperatura no haya subido de forma drástica. A continuación se presenta la tabla de referencia del efecto de la temperatura sobre el consumo de los equipos de frío:

Consumo de equipos de frío: a 26 °C vs a 28.6 °C (mes reclamado)

Equipo	Funcionamiento	A 26 °C	A 28.6 °C	Variación
3x AC 12000 BTU	Refrigeración	~537 kWh/mes	~647 kWh/mes	+20 %

Es importante precisar que estos valores corresponden a la información suministrada por el cliente y pueden presentar diferencias con lo registrado por el equipo de medida, según las horas de uso reales, la temperatura o la información parcial aportada; por consiguiente, son indicativos de la energía que demandan los equipos y no son vinculantes frente al consumo real que registra el medidor.

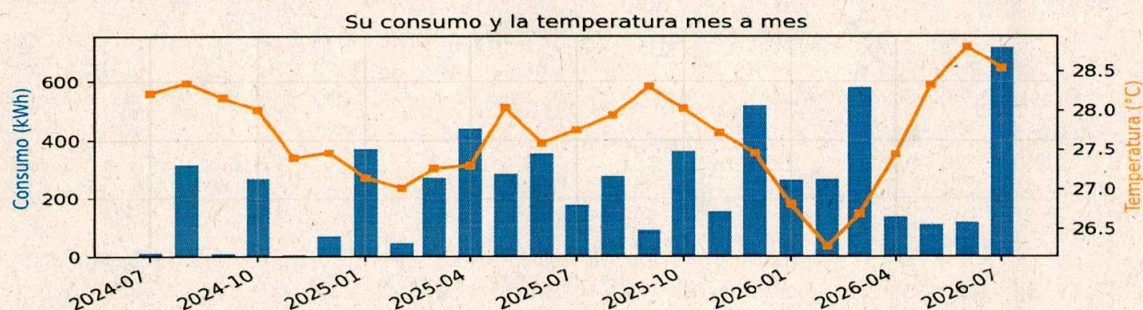
Análisis del histórico de consumo. A continuación se presenta la gráfica del histórico de consumo mes a mes del NIC 1010938, con el fin de contextualizar el comportamiento del consumo del predio a lo largo del tiempo: **Su histórico de consumo (kWh)**



Transmitimos buena energía

El histórico de consumo del NIC 1010938 muestra un comportamiento variable, con un promedio sobre 25 meses de 248,8 kWh, un mínimo de 5 kWh y un máximo de 719 kWh, este último correspondiente precisamente al período reclamado. La correlación entre el consumo del predio y la temperatura ambiente registrada en la isla es baja ($r = -0,14$ con la temperatura promedio y $r = +0,20$ con los grados-día de enfriamiento), lo que indica que el clima por sí solo no explica de manera determinante el comportamiento del consumo en este predio a lo largo del tiempo. Sin embargo, esto no descarta el efecto del clima en un mes puntual: en julio de 2026, con una temperatura de 28,6 °C y una humedad elevada, la entalpía (calor + humedad del aire) fue significativamente mayor que en los meses de referencia del histórico, lo que incrementa el consumo de los equipos de climatización de forma proporcional. En meses de mayor bochorno —tardes calurosas, muy húmedas y sin brisa—, prácticamente todos los ocupantes de un inmueble encienden el aire acondicionado de forma simultánea y por períodos más prolongados, lo que eleva el consumo de manera apreciable.

La comparación entre el consumo y la temperatura ambiente se presenta en la siguiente gráfica: **Su consumo frente a la temperatura ambiente**



Adicionalmente, el indicador técnico del perfil de consumo histórico del NIC 1010938 sugiere que, en condiciones normales de ocupación, el predio opera sin aire acondicionado de manera habitual (consumo mensual típico de ~266 kWh, dentro del rango de un predio con iluminación, nevera, televisión y ventiladores). Esto es consistente con que la variación al alza del período de julio de 2026, que coincide con el uso reportado del inmueble como hospedaje, obedezca a un mayor tiempo de uso de los equipos de climatización instalados durante ese período específico, más que a un comportamiento de consumo permanente.

Para complementar el análisis, a continuación se presentan dos tablas de referencia que permiten dimensionar las magnitudes de consumo en el contexto real de la isla y estimar el consumo típico de los equipos presentes en el inmueble:

Conclusión y decisión. Del análisis técnico, normativo y probatorio realizado, SOPESA S.A. E.S.P. concluye lo siguiente: (i) el consumo facturado de 719 kWh para el período de julio de 2026, no configura, en aplicación del método estadístico de la Resolución CREG 105 007 de 2024, una desviación significativa de consumo, al situarse el indicador 6.1 en 97,9 % del límite superior de 710,6 kWh; (ii) las dos visitas técnicas realizadas —acta N° 206055 del 06 de agosto de 2026, y acta N° 207036 del 21 de agosto de 2026,— no arrojaron hallazgos que evidencien falla, alteración o mal funcionamiento del equipo de medida; (iii) el consumo facturado es coherente con el censo de carga del inmueble (tres (3) equipos de aire acondicionado de 12.000 BTU), con una diferencia inferior al 20 % frente al consumo esperado ajustado por las condiciones de temperatura y entalpía (calor + humedad del aire) del mes; y (iv) la variación al alza del consumo en el período reclamado guarda correspondencia con el uso reportado del inmueble como hospedaje y con las mayores exigencias de climatización derivadas de las condiciones climáticas del mes de julio de 2026,. En ese orden de ideas, no se evidencian errores en la

Transmitimos buena energía

20264100054311.



medición ni en la facturación del período de julio de 2026,.

En consecuencia, no se accede a la solicitud de ajuste o reliquidación de la facturación del período de julio de 2026,. Sopesa S.A. E.S.P. deja constancia de que la presente reclamación corresponde a la tercera (3ª) solicitud registrada por el NIC 1010938 sobre inconformidad con el consumo facturado, y que en todas las oportunidades se han realizado las verificaciones técnicas y análisis de fondo correspondientes, obteniéndose resultados consistentes con la corrección de la medición y la facturación.

Se recomienda al cliente evaluar la separación de las instalaciones eléctricas de las diferentes unidades habitacionales del inmueble, con el fin de que cada unidad cuente con una medición independiente de sus consumos, lo que facilitará el control y la verificación individual de la energía utilizada en cada espacio.

Recursos procedentes. De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la presente decisión administrativa procede el recurso de reposición y/o en subsidio de apelación en un mismo escrito ante la empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Atentamente,

WILSON ARROYO CHICO
Director Comercial.

Elaboró: Maria Jose-Diaz.
Revisó: Yuranis Reinosa.

Transmitimos buena energía

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: FT-GAC-13
		VERSIÓN: 001
	NOTIFICACIÓN POR AVISO	FECHA: 11 DE AGOSTO DE 2023
		PAGINA 1 DE 1

AVISO No. 020

En la Isla de San Andrés, siendo el (los) 18 día (s) del mes de septiembre del año 2026, el suscrito Director Comercial de la **SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P. "SOPESA S.A E.S.P."**, ante la imposibilidad de llevar a cabo notificación personal del acto administrativo que en el cuadro siguiente se relaciona, de lo cual se deja expresa constancia en el expediente respectivo, procede a realizar **NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO**, remitiendo COPIA ÍNTEGRA DEL ACTO ADMINISTRATIVO, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, poniendo en conocimiento del interesado, su representante, apoderado o persona debidamente autorizada, de la decisión adoptada:

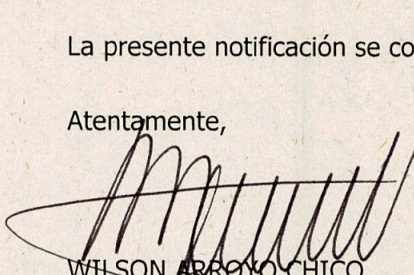
ITEM	COD. SUScriptor	NOMBRE DEL PETICIONARIO	ACTO ADMINISTRATIVO QUE SE NOTIFICA	FECHA DEL ACTO
1	1010938	BENT FRANCISCO	20264100054311	07/09/2026

Se advierte al interesado con fundamento en el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que contra esta decisión procede recurso de reposición ante la Empresa y, en subsidio de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El (los) recurso(s) deberán interponerse por escrito ante SOPESA S.A.E.S.P., dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación por **AVISO**.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso.

Atentamente,


 WILSON ARROYO CHICO
 DIRECTOR COMERCIAL
 SOPESA S.A. E.S.P.


 Recibi: CLADIA PROBER
 C.C. 40.987.814.5A7
 Sept 18/26
 Hora: 10:00 a.m.