

Pereira, 08 de abril de 2025

Señor

Suscriptor y/o Usuario
Dirección: URB MZ 48 CS 16 PROYECTO EL REMANSO
Teléfono: 3107051371
CICLO: 3 /RUTA: 1010203087

Pereira - Risaralda

Radicado: 14691
Matrícula: 2009703

Asunto: Informe resultado de la investigación por consumo no facturado

Respetado Suscriptor y/o Usuario, en atención al asunto de la referencia, nos permitimos comunicar el resultado de la investigación por consumo no facturado con base en los siguientes:

HECHOS:

1. La Empresa en ejercicio del derecho consagrado en el numeral Quinto de la Cláusula Décima Cuarta del Contrato para la Prestación el Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, llevó a cabo revisión técnica en el inmueble ubicado en la Dirección: URB MZ 48 CS 16 PROYECTO EL REAMANSO del municipio de Pereira - Risaralda, identificado en el sistema de administración comercial -SAC- con el código de matrícula No. 2009703.
2. Del acta única de revisión No. 0133185 del 07 de Diciembre de 2024, allí elaborada donde se evidencia(n) la(s) siguiente(s) irregularidad(es), entendida(s) esta(s) como anomalía(s) en el sistema de medida que afecta (n) la fidelidad del registro de consumos:
 - Servicio directo
3. La Empresa de Energía de Pereira S.A ESP, garantizando el debido proceso y el principio de publicidad en sus actos, y al no ser posible la entrega de la comunicación de inicio al procedimiento administrativo de recuperación de energía y traslado de material probatorio radicado 15204 del 10 de Febrero de 2025, el cual fue devuelto por la empresa de mensajería Envía. Se procedió con la publicación del mismo en la página web de la compañía www.eep.com.co y en un lugar visible y de acceso al público ubicado en las oficinas de Atención al Cliente de la Empresa en el Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2, por el termino de cinco (5) días hábiles y con la advertencia que la comunicación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del mismo.

Para efectos de la investigación del caso, se trasladaron al usuario los siguientes medios de prueba y elementos de juicio:

- Acta de Revisión y/o Instalación No. 0133185 del 07 de Diciembre de 2024
 - Registro fotográfico de las imágenes captadas en el momento de la visita
 - Análisis de consumos de la matrícula 2009703.
4. El Suscriptor y/o Usuario en su oportunidad, no controvertió los documentos e informes a él enviados.

PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

La Empresa conforme el numeral Tercero de la Cláusula Décima Tercera del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, aunado al hecho que no es posible determinar el tiempo de permanencia de cualquier irregularidad que llegue a detectarse en un sistema de medida, la cual impide la correcta medición del consumo de energía que se suministra a un inmueble, ha establecido que cobrará a sus Suscriptores y/o Usuarios, aplicando los cinco (5) meses de que trata el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994, la energía consumida y demás bienes, conceptos o servicios que no fueron facturados por error u omisión.

En virtud de lo expuesto, es claro que la Empresa luego de haber realizado revisión técnica, de haber levantado acta de la misma y de haber recaudado y puesto en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario el material probatorio, mediante traslado con radicado **No.** 15204 del 10 de Febrero de 2025, mediante empresa de mensajería, éste no presentó escrito de respuesta en el que controvertiera la irregularidad encontrada, los elementos materiales probatorios recaudados en terreno al momento de la visita y los demás aportados mediante Comunicación de Inicio y Traslado de Material Probatorio.

FUNDAMENTOS TÉCNICOS Y JURÍDICOS

Tal como lo expone el concepto unificado de la SSPD 034 del 2016:

"Las relaciones jurídicas entre las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios y los usuarios, se rigen por la Constitución Política, la Ley, especialmente las Leyes 142 y 143 de 1994 y 689 de 2001; la regulación de las respectivas comisiones y, en particular, por el contrato de servicios públicos, tal como lo señala el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, así como todas aquellas estipulaciones que la empresa de manera uniforme aplica en la prestación del servicio.

Lo anterior implica que quien se hace parte en dicho contrato, se compromete a sujetarse a las condiciones allí previstas para su prestación, entre ellas hacer uso correcto del servicio contratado, no manipular o hacer fraude a las conexiones, acometidas o medidores, y garantizar que el consumo sea el elemento principal del precio que se paga por el servicio.

Adicionalmente es preciso hacer mención a lo establecido en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994 el cual dispone lo siguiente: "Artículo 135. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la Ley".

Adicionalmente y tal como se expondrá seguidamente en los apartes de los siguientes conceptos unificados será el propietario de los elementos quien garantice su cuidado y mantenimiento.

Concepto Unificado Superservicios 2 de 2009; Numerales 2.9 y 2.14 (...) la propiedad del medidor será del usuario, si fue éste quien lo pago, de lo cual se sigue que los medidores reemplazados le pertenecen y que la empresa no puede hacerse a su propiedad por el solo hecho de ser sustituidos por mal funcionamiento.

En ese orden de ideas, los medidores como todo bien de propiedad privada están bajo el cuidado y responsabilidad de su dueño, y corresponde a éste adoptar las medidas de seguridad respectivas para prevenir posibles hurtos o daños.

Concepto Unificado Superservicios 01 de 2009 (...) las acometidas a que se refiere el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, son aquellas definidas por el numeral 14.1 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994 (...) tales acometidas son responsabilidad del usuario, al contrario de lo que sucede con las redes locales cuya construcción, reparación y mantenimiento, por regla general es de responsabilidad de las empresas.

Con base en las normas existentes sobre la materia, la Empresa realiza visita de revisión técnica en la que según las anomalías e irregularidades encontradas, resuelve sobre el inicio del procedimiento administrativo de recuperación de energía y traslado de material probatorio de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios). Contra el mismo puede el Suscriptor y/o Usuario ejercer su defensa presentando descargos en uso del derecho al debido proceso y principio de contradicción, desvirtuando o negando la existencia de la irregularidad que tal material probatorio evidencia. La energía que puede ser recuperada a través del procedimiento administrativo corresponde a aquella que el Suscriptor y/o Usuario consumió y no se facturó; esto por error, omisión o incluso por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Es así como en virtud de la irregularidad encontrada en visita técnica, se encontró predio en servicio directo, como consta en registro fotográfico anexo en la comunicación de inicio al procedimiento administrativo de recuperación de energía y traslado de material probatorio.

Por otra parte, el análisis del histórico de consumos del predio donde se evidencia un aumento inmediato en el consumo después de la corrección efectuada en la visita técnica donde se deja todo el sistema de medida conforme. Este se aprecia en la columna de lectura tomada; es así como tales indicios conducen a establecer que el equipo de medida NO registró el consumo real del predio.

Es de aclarar que todo este procedimiento es debidamente realizado atendiendo las normas y Leyes que lo rigen.

Justamente, la Empresa al adelantar el Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía, no pone en tela de juicio la honorabilidad del Suscriptor y/o Usuario, ni endilga responsabilidad subjetiva por las irregularidades halladas en el sistema de medida, simplemente es su deber recuperar aquella energía dejada de facturar.

CALCULO DEL MONTO CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

Así las cosas, la situación que se detectó el día de la revisión técnica al inmueble del Suscriptor y/o Usuario, nos lleva de plano a afirmar que se trata de una irregularidad que impide la correcta medición de la energía consumida, aunado al hecho que como no es posible determinar el tiempo de permanencia de la misma, nos permite en razón a lo previsto en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes efectuar el cobro de los consumos dejados de facturar, de acuerdo a las fórmulas establecidas en el anexo 3 del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, vinculadas a lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, para el mencionado caso, la liquidación efectuada se realiza empleando la fórmula que se encuentra en el Anexo 3. Caso 1, numeral 1.5, del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes

$$CDF = (CR * TV) - CF$$

CDF= Consumo dejado de facturar.

CR= Consumo Real (*).

CF= Consumo Facturado.

TV= Tarifa vigente del servicio de energía para el mes en el que se detectó la irregularidad y/o anomalía.

(*) Determinación del Consumo Real (CR). Cuando no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

Afloramiento: LA EMPRESA podrá calcular el consumo no registrado o medido, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo no registrado o medido.

Fórmula para determinar el consumo:

$$(*) CR = (Lectura 2 - Lectura 1) \times 30 \text{ días} \times TP / (\text{número de días entre lecturas})$$

Donde:

CR= Consumo Real (en kilovatios hora mes)

Lectura 1, Lectura 2= Corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación.

TP= Tiempo de permanencia de la anomalía (meses).

Liquidación consumos dejados de facturar (3 meses)				
Consumo real mensual (CR)				
CR= (Lectura 2 - Lectura 1) × 30 días ×TP/número de días entre lecturas				
Fecha de lectura	Lectura tomada kWh (Posterior a corrección de la irregularidad y/o anomalía)			
07/12/2024	2			
29/12/2024	76			
Número de días entre lecturas	22			
Tiempo (TP) mensual:	1			
Consumo real mensual CR	101			
,				
Consumo Facturado (CF) en \$				
Periodos para recuperar (3 meses anteriores a la revisión)	Consumos facturados en pesos (Consumo activa)			
28/09/2024	\$ 0			
29/10/2024	\$ 0			
28/11/2024	\$ 94.009			
Periodo por recuperar	Consumo dejado de facturar (CDF)			
	CDF = (CR *TV) -CF			
	CR	TV	CF	CDF
28/09/2024	101	\$ 848,2198	\$ 0	\$ 85.670
29/10/2024	101	\$ 832,9872	\$ 0	\$ 84.132
28/11/2024	101	\$ 878,5847	\$ 94.009	-\$ 5.272
Total consumo dejado de facturar (CDF)				\$ 164.530

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada corresponde a **CIENTO SESENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS TREINTA PESOS CON CERO CENTAVOS (\$164.530)**,

De otra parte, es preciso mencionar que, en la parte Tercera numeral Cinco de la Cláusula Trigésima del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, está previsto que la Empresa cobrará al Suscriptor y/o Usuario el equivalente a diez (10) SMLDV por las revisiones en terreno o al equipo de medida efectuadas para la investigación de consumos dejados de facturar, correspondiente a **CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS CON CERO CENTAVOS (\$474.452)** para el presente año

PERIODO DE FACTURACIÓN DONDE SERÁN CARGADOS LOS VALORES A RECUPERAR

En virtud de lo manifestado anteriormente en el presente informe, el cálculo de la energía dejada de facturar por el término y en las condiciones previstas contractualmente, se cobrará a través de la factura del servicio de energía eléctrica suministrado al inmueble identificado en el sistema de administración comercial con la matrícula 2009703 en el periodo siguiente a la puesta en conocimiento de este documento y frente a la cual el usuario podrá ejercer los derechos establecidos en el Capítulo VIII. De las peticiones, quejas, reclamos y recursos del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes.

Lo anterior en ejercicio de facultades conferidas por la ley 142 de 1994 en los artículos 146 y 150, el contrato de condiciones y, conceptos de la SSPD, CREG y demás normas que regulan la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios. Es de suma relevancia anotar que, contra el presente informe, donde se evidencia el cobro de la energía a recuperar **NO procede recurso alguno, por tratarse de una actuación de trámite.**

Para concluir es pertinente informar al usuario La Empresa se encuentra en la mejor disposición para llegar a una solución definitiva concertada con el Suscriptor y/o Usuario, para lo cual se deberá acercarse a las oficinas de atención al cliente, ubicadas en la Carrera 10 N° 17-35 Edificio Torre Central piso 2, en la ciudad de Pereira o solicitar información al Whatsapp 3204065442 y/o consultar el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes en nuestra página web www.eep.com.co

La presente comunicación se pondrá en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario en la dirección de la matrícula No. 2009703 o al correo electrónico que figure en el expediente.

Cordialmente,



ANDRÉS OROZCO PATIÑO
Líder PARE

cc:alrasco



Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
 Lic.Mintic 001368 del 4/8/2020
 Vigilada y Controlada por Mintic
 CIUJ 4923 Transporte de Mercancia
 CIUJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 05



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
 Atención al usuario (6) 3111600
 www.envia.co

CREDITO 054013707186

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

CUFE
 Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024
 Agente Retenedor de IVA

FECH GENERACION/ADMISION 09/04/2025 13:21		ORIGEN PEREIRA-COLOMBIA	DESTINO: PEREIRA-RISARALDA-COLOMBIA	REG.DESTINO: PEREIRA	CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP		CENTRO DE COSTO		CAUSAL DE DEVOLUCION	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 10 # 17 - 35 TORRE CENTRAL		UNIDADES	Desconocido	No.31	1 2	
TEL: 3151515	CEDULA / TI / NIT 816002019-9	COD. POSTAL ORIGEN 660002104	CUENTA: 05-001-0000650	Rehusado	No.44	1 2
PARA SUSCRIPOR Y/O USUARIO		PESO (gramos)	No Reside	No.35	1 2	
URBANIZACION MANZANA 48 CASA 16 PROYECTO EL REMANSO		PESO VOL	No Reclamado	No.40	1 2	
		PESO A COBRAR(Kg)	Dir. errada	No.34	1 2	
		VALOR DECLARADO	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2	
		VAL SERV ME	Fecha de devolución al remitente	D:	M:	A:
		FLETE VARIABLE	Observaciones en la entrega:	F:	M:	
		OTROS	Fecha estimada de entrega: 10/04/2025	D:	M:	A:
		TOTAL FLETE		F:	M:	
		CARTAPORTE NO				

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirá a nuestra pagina web o al PBX (17943670)

ENVIA COLVANES S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1561 de 2012, entrega copia mecanizada, Anexo de Previsión y Protocolo de Trabajo a los Empleados Personales, la información personal y la del destinatario, así como en esta C.U.E. solo recibirá el transporte acordado a la prestación del servicio contratado, atención de los reclamos, y será quien se encarga de informar a los interesados del servicio a prestar que será regular, y por lo anterior se ordena a cualquier consumidor, para la prestación del PQR remitirá al sitio web www.envia.com/quejas o a la línea telefónica: 17943670



Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
 Lic.Mintic 001368 del 4/8/2020
 Vigilada y Controlada por Mintic
 CIUJ 4923 Transporte de Mercancia
 CIUJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 05



CREDITO 054013707186

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
 Atención al usuario (6) 3111600
 www.envia.co

CUFE
 Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024
 Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FECH GENERACION/ADMISION 09/04/2025 13:21		ORIGEN PEREIRA-COLOMBIA	DESTINO: PEREIRA-RISARALDA-COLOMBIA	REG.DESTINO: PEREIRA	CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP		CENTRO DE COSTO		CAUSAL DE DEVOLUCION	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 10 # 17 - 35 TORRE CENTRAL		UNIDADES	Desconocido	No.31	1 2	
TEL: 3151515	CEDULA / TI / NIT 816002019-9	COD. POSTAL ORIGEN 660002104	CUENTA: 05-001-0000650	Rehusado	No.44	1 2
PARA SUSCRIPOR Y/O USUARIO		PESO (gramos)	No Reside	No.35	1 2	
URBANIZACION MANZANA 48 CASA 16 PROYECTO EL REMANSO		PESO VOL	No Reclamado	No.40	1 2	
		PESO A COBRAR(Kg)	Dir. errada	No.34	1 2	
		VALOR DECLARADO	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2	
		VAL SERV ME	Fecha de devolución al remitente	D:	M:	A:
		FLETE VARIABLE	Observaciones en la entrega:	F:	M:	
		OTROS	Fecha estimada de entrega: 10/04/2025	D:	M:	A:
		TOTAL FLETE		F:	M:	
		CARTAPORTE NO				

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirá a nuestra pagina web o al PBX (17943670)

ENVIA COLVANES S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1561 de 2012, entrega copia mecanizada, Anexo de Previsión y Protocolo de Trabajo a los Empleados Personales, la información personal y la del destinatario, así como en esta C.U.E. solo recibirá el transporte acordado a la prestación del servicio contratado, atención de los reclamos, y será quien se encarga de informar a los interesados del servicio a prestar que será regular, y por lo anterior se ordena a cualquier consumidor, para la prestación del PQR remitirá al sitio web www.envia.com/quejas o a la línea telefónica: 17943670



Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
 Lic.Mintic 001368 del 4/8/2020
 Vigilada y Controlada por Mintic
 CIUJ 4923 Transporte de Mercancia
 CIUJ 5320 Mensajería Expresa

D.E 05



CREDITO 054013707186

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
 Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
 Atención al usuario (6) 3111600
 www.envia.co

CUFE
 Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024
 Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FECH GENERACION/ADMISION 09/04/2025 13:21		ORIGEN PEREIRA-COLOMBIA	DESTINO: PEREIRA-RISARALDA-COLOMBIA	REG.DESTINO: PEREIRA	CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP		CENTRO DE COSTO		CAUSAL DE DEVOLUCION	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 10 # 17 - 35 TORRE CENTRAL		UNIDADES	Desconocido	No.31	1 2	
TEL: 3151515	CEDULA / TI / NIT 816002019-9	COD. POSTAL ORIGEN 660002104	CUENTA: 05-001-0000650	Rehusado	No.44	1 2
PARA SUSCRIPOR Y/O USUARIO		PESO (gramos)	No Reside	No.35	1 2	
URBANIZACION MANZANA 48 CASA 16 PROYECTO EL REMANSO		PESO VOL	No Reclamado	No.40	1 2	
		PESO A COBRAR(Kg)	Dir. errada	No.34	1 2	
		VALOR DECLARADO	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2	
		VAL SERV ME	Fecha de devolución al remitente	D:	M:	A:
		FLETE VARIABLE	Observaciones en la entrega:	F:	M:	
		OTROS	Fecha estimada de entrega: 10/04/2025	D:	M:	A:
		TOTAL FLETE		F:	M:	
		CARTAPORTE NO				

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirá a nuestra pagina web o al PBX (17943670)

ENVIA COLVANES S.A.S. informa al Remitente que en cumplimiento a la Ley 1561 de 2012, entrega copia mecanizada, Anexo de Previsión y Protocolo de Trabajo a los Empleados Personales, la información personal y la del destinatario, así como en esta C.U.E. solo recibirá el transporte acordado a la prestación del servicio contratado, atención de los reclamos, y será quien se encarga de informar a los interesados del servicio a prestar que será regular, y por lo anterior se ordena a cualquier consumidor, para la prestación del PQR remitirá al sitio web www.envia.com/quejas o a la línea telefónica: 17943670