

**Señor**

Suscriptor y/o Usuario  
Dirección: MNZ 48 CAS 55 VILLA DEL PRADO  
Teléfono: 3384218  
CICLO: 14 /RUTA: 1010063240  
Pereira - Risaralda

**Radicado:** 14834  
**Matrícula:** 1402197

**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: MNZ 48 CAS 55 VILLA DEL PRADO del municipio de Pereira - Risaralda, identificado en el sistema de administración comercial -SAC- con el código de matrícula No. 1402197.
2. La anterior revisión fue atendida por CARMEN QUEVEDO, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 43561748, a quien conforme con el numeral Trece de la Cláusula Décima Tercera del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, se le entregó copia del acta única de revisión No. 0143207 del 11 de Febrero de 2025, allí elaborada.
3. De la lectura del Acta de Revisión y/o Instalación 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:
  - Medidor bloqueado. Pulsa pero no registra
4. La Empresa, mediante comunicación No. 15498 del 15 de Abril de 2025, recibido con numero de guia 54013718218 el día 19 de abril de 2025, puso en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario del inmueble mencionado, los documentos en los que se evidencia(n) la(s) irregularidad(es) presentada(s) en el sistema de medida con el fin de que se pronunciara respecto a ellos, ejerciendo así su derecho de defensa.

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. 0138137 del 03 de Febrero de 2025
- Registro fílmico captado al momento de la visita de revisión.
- Análisis de consumos de la matrícula 1402197.

5. El Suscriptor y/o Usuario en su oportunidad, no controvirtió 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 anterior, es claro que la Empresa, luego de haber realizado la revisión técnica, levantado el acta correspondiente, recaudado el material probatorio y puesto en conocimiento del suscriptor y/o usuario dicha información mediante el traslado con radicado No. 15498 del 15 de Abril de 2025, enviado a través de empresa de mensajería, no recibió por parte del usuario ningún escrito de respuesta en el que controvirtiera la irregularidad encontrada, los elementos materiales probatorios recolectados en terreno al momento de la visita, ni los demás documentos aportados mediante la Comunicación de Inicio y Traslado de Material Probatorio



## FUNDAMENTOS TÉCNICOS Y JURÍDICOS

Tal como lo expone el Concepto Unificado No. 034 de 2016 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

*"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 de lo establecido en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994 el cual dispone lo siguiente:

*"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".*

Tal como lo aclara el 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".*

Así mismo, el Concepto Unificado Superservicios 01 de 2009 establece:

*"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 la normativa vigente, la Empresa realiza visita de revisión técnica. De acuerdo con las anomalías e irregularidades encontradas, se da inicio al procedimiento administrativo de recuperación de energía y traslado de material probatorio, conforme a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Frente a dicho procedimiento, el suscriptor y/o usuario puede ejercer su defensa presentando descargos en uso del derecho al debido proceso y el principio de contradicción, desvirtuando o negando la existencia de la irregularidad evidenciada en el material probatorio.

La energía que puede ser recuperada corresponde a aquella que fue efectivamente consumida y no facturada, ya sea por error, omisión o por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Es así como en virtud de la irregularidad encontrada en visita técnica, se efectúa prueba con equipo patrón inyectando una corriente de 30.90 Amperios pero el medidor pulsa mas no registra la energía dosificada, como consta en registro fílmico.

Por otra parte, el análisis del histórico de consumos del predio donde se evidencia que no presento consumo en el mes de noviembre de 2024, en el mes de diciembre de 2024 se cobra por consumo promedio estrato y en los meses de enero y febrero de 2025 por consumo promedio individual y después de la corrección efectuada en la visita técnica donde se deja todo el sistema de medida conforme, se denota el registro habitual de consumo que ha presentado el predio en períodos anteriores; es así como tales indicios conducen a establecer que el equipo de medida NO registró el consumo real del predio.

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 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.

Para este caso específico, la liquidación se realiza utilizando la fórmula del 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)	
<b><math>CR = (Lectura 2 - Lectura 1) \times 30 \text{ días} \times TP / (\text{número de días entre lecturas})</math></b>	
<b>Fecha de lectura</b>	<b>Lectura tomada kWh (Posterior a corrección de la irregularidad y/o anomalía)</b>
17/02/2025	53
20/03/2025	217
<b>Número de días entre lecturas</b>	<b>30</b>
<b>Tiempo (TP) mensual:</b>	<b>1</b>
<b>Consumo real mensual CR</b>	<b>164</b>



Consumo Facturado (CF) en \$				
Periodos para recuperar (3 meses anteriores a la revisión)		Consumos facturados en pesos (Consumo activa)		
19/11/2024		\$ 0		
20/12/2024		\$ 98.477		
20/01/2025		\$ 150.810		
Periodo por recuperar		Consumo dejado de facturar (CDF)		
		CDF = (CR * TV) - CF		
CR	TV	CF	CDF	
19/11/2024	164	\$ 878,5847	\$ 0	\$ 144.088
20/12/2024	164	\$ 856,3203	\$ 98.477	\$ 41.960
20/01/2025	164	\$ 852,0352	\$ 150.810	-\$ 11.076
<b>Total consumo dejado de facturar (CDF)</b>				<b>\$ 174.972</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada corresponde a **CIENTO SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS PESOS CON CERO CENTAVOS (\$174.972)**,

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 1402197 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 finalizar queremos informale que la Empresa está en la mejor disposición de llegar a una solución definitiva y concertada con el Suscriptor y/o Usuario, para lo cual se deberá acercar 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](http://www.eep.com.co)

La presente comunicación se pondrá en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario en la dirección de la matrícula No. 1402197 o al correo electrónico que figure en el expediente.

Cordialmente,

**ANDRÉS OROZCO PATIÑO**  
Líder PARE





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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 29/05/2025 12:03 ORIGEN: PEREIRA-COLOMBIA DESTINO: PEREIRA-RISARALDA-COLOMBIA		
REMITENTE: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP CENTRO DE COSTO		
DIRECCION: CARRERA 10 # 17 - 35 TORRE CENTRAL		
TEL: 3151515	CEDULA / TI / NIT 816002019-9	COD. POSTAL ORIGEN 660002104 CUENTA: 05-001-0000650
PARA SUSCRITOR YO USUARIO MNZ 48 CASA 55 VILLA DEL PRADO		
TEL 3384218	CEDULA / TI / NIT	COD. POSTAL 660004466 RECIBE LOS SABADOS: SI
NOTAS ALEJANDRA ARROYAVE S.E.S URBANO		
Nombre CC.Remitente  El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:  INFORME		
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 remitirle a nuestra página web o al PBX (1)7943670		
-RECOLECCION -		

REG.DESTINO: PEREIRA		
CAUSAL DE DEVOLUCION		
UNIDADES		
1	Desconocido	No.31
	Rehusado	No.44
PESO (gramos)		
1000	No Reside	No.35
	No Reclamado	No.40
PESO VOL		
1	Dir. errada	No.34
	Otros (Nov Operativa/cerrado)	
PESO A COBRAR(Kg)		
1		
	Fecha de devolución al remitente	D: M: A: H: M:
VALOR DECLARADO		
10000		
VAL SERV ME	0	Observaciones en la entrega:  SUSCRITOR YO USUARIO MNZ 48 CASA 55 VILLA DEL PRADO RECIBE LOS SABADOS: SI INFORME
FLETE VARIABLE	0	
OTROS	0	
TOTAL FLETE	0	
CARTAPORTE: NO		
14834		

CREDITO 054013807118	
CUFE	
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024	
Agente Retenedor de IVA	
CITA ENTREGA:	
Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
INTENTO DE ENTREGA	
1	D: M: A: H: M:
2	D: M: A: H: M:
Guía complementaria de devolución Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	

FEC GENERACION/ADMISSION 29/05/2025 12:03 ORIGEN: PEREIRA-COLOMBIA DESTINO: PEREIRA-RISARALDA-COLOMBIA		
REMITENTE: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP CENTRO DE COSTO		
DIRECCION: CARRERA 10 # 17 - 35 TORRE CENTRAL		
TEL: 3151515	CEDULA / TI / NIT 816002019-9	COD. POSTAL ORIGEN 660002104 CUENTA: 05-001-0000650
PARA SUSCRITOR YO USUARIO MNZ 48 CASA 55 VILLA DEL PRADO		
TEL 3384218	CEDULA / TI / NIT	COD. POSTAL 660004466 RECIBE LOS SABADOS: SI
NOTAS ALEJANDRA ARROYAVE S.E.S URBANO		
Nombre CC.Remitente  El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:  INFORME		
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 remitirle a nuestra página web o al PBX (1)7943670		

REG.DESTINO: PEREIRA		
CAUSAL DE DEVOLUCION		
UNIDADES		
1	Desconocido	No.31
	Rehusado	No.44
PESO (gramos)		
1000	No Reside	No.35
	No Reclamado	No.40
PESO VOL		
1	Dir. errada	No.34
	Otros (Nov Operativa/cerrado)	
PESO A COBRAR(Kg)		
1		
	Fecha de devolución al remitente	D: M: A: H: M:
VALOR DECLARADO		
10000		
VAL SERV ME	0	Observaciones en la entrega:
FLETE VARIABLE	0	
OTROS	0	
TOTAL FLETE	0	
CARTAPORTE: NO		
14834		

CREDITO 054013807118	
CUFE	
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024	
Agente Retenedor de IVA	
CITA ENTREGA:	
Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
INTENTO DE ENTREGA	
1	D: M: A: H: M:
2	D: M: A: H: M:
Guía complementaria de devolución Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	

FEC GENERACION/ADMISSION 29/05/2025 12:03 ORIGEN: PEREIRA-COLOMBIA DESTINO: PEREIRA-RISARALDA-COLOMBIA		
REMITENTE: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP CENTRO DE COSTO		
DIRECCION: CARRERA 10 # 17 - 35 TORRE CENTRAL		
TEL: 3151515	CEDULA / TI / NIT 816002019-9	COD. POSTAL ORIGEN 660002104 CUENTA: 05-001-0000650
PARA SUSCRITOR YO USUARIO MNZ 48 CASA 55 VILLA DEL PRADO		
TEL 3384218	CEDULA / TI / NIT	COD. POSTAL 660004466 RECIBE LOS SABADOS: SI
NOTAS ALEJANDRA ARROYAVE S.E.S URBANO		
Nombre CC.Remitente  El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:  INFORME		
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 remitirle a nuestra página web o al PBX (1)7943670		

REG.DESTINO: PEREIRA		
CAUSAL DE DEVOLUCION		
UNIDADES		
1	Desconocido	No.31
	Rehusado	No.44
PESO (gramos)		
1000	No Reside	No.35
	No Reclamado	No.40
PESO VOL		
1	Dir. errada	No.34
	Otros (Nov Operativa/cerrado)	
PESO A COBRAR(Kg)		
1		
	Fecha de devolución al remitente	D: M: A: H: M:
VALOR DECLARADO		
10000		
VAL SERV ME	0	Observaciones en la entrega:
FLETE VARIABLE	0	
OTROS	0	
TOTAL FLETE	0	
CARTAPORTE: NO		
14834		

CREDITO 054013807118	
CUFE	
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024	
Agente Retenedor de IVA	
CITA ENTREGA:	
Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
INTENTO DE ENTREGA	
1	D: M: A: H: M:
2	D: M: A: H: M:
Guía complementaria de devolución Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario	