

Pereira, 13 de marzo de 2025

**Señor**

Suscriptor y/o Usuario  
Dirección: MNZ 39 CAS 640 LOS CRISTALES  
Teléfono: 3377139  
CICLO: 12 /RUTA: 1010194410  
Pereira - Risaralda

**Radicado: 14622**  
**Matrícula: 446716**

**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 39 CAS 640 LOS CRISTALES del municipio de Pereira - Risaralda, identificado en el sistema de administración comercial -SAC- con el código de matrícula No. 446716.
2. La anterior revisión fue atendida por GLORIA INES VELEZ, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 34053693, 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. 0136743 del 20 de Diciembre de 2024, 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 frenado
4. Por la irregularidad detectada en el equipo de medida No. 10002617-ALD-1, el mismo fue retirado, embalado y enviado al laboratorio de calibración y ensayo de CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S ORGANISMO DE INSPECCION TECNICA para su respectiva evaluación.
5. La Empresa, mediante comunicación No. 15198 del 10 de Febrero de 2025, recibido con numero de guia 54013610595 el día 14 de febrero 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. 0136743 del 20 de Diciembre de 2024
  - Informe de Inspección Técnica No. 0594570 del 09 de Enero de 2025, emitido por el laboratorio de calibración y ensayo CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S ORGANISMO DE INSPECCION TECNICA
  - Análisis de Consumos de la matrícula No. 446716.
6. 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.** 15198 del 10 de Febrero de 2025, mediante empresa de mensajería, éste no presentó escrito de respuesta en el que controvirtiera 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.



Igualmente, se realiza una inspección visual al equipo de medida que se encuentra en prueba, obteniendo los siguientes resultados no conformes:

Código Observaciones	Descripción
BTPF	BLOQUE DE TERMINALES PERFORADO (Terminales de entrada y salida de fase)

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 en dichos meses.

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 1.2.2, del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes

$$CDF = CR * TV$$

**CDF**= Consumo dejado de facturar.

**CR**= Consumo Real (\*).

**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:

1.2.2 Carga o capacidad instalada: Se utilizará la siguiente fórmula para el cálculo del consumo no registrado:

$$CR = ((A * FU * TP)) - CF$$

**Donde:**

CR= Consumo Real (en kilovatios hora mes).

A= Aforo total de la revisión en Kilovatios.

FU= Factor de utilización (Según tabla definida en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes Anexo 3).

CF= Consumo facturado (en Kilovatios-Hora/mes).

TP= Tiempo de permanencia irregularidad en meses.

Liquidación consumos dejados de facturar (5 meses)					
Aforo total de la revisión (A)					
Descripción	Cantidad			Total kW	
Fluorescente	5			0,1	
Nevera	1			0,3	
Televisor	1			0,15	
<b>Total aforo de la revision (A)</b>				<b>0,55</b>	
<b>Factor de utilización (FU) para servicio Residencial:</b>				20%	
<b>Tiempo en horas al mes (TP):</b>				720	
Consumo Facturado (CF)					
Fecha de lectura	Consumos Facturados (kWh)				
17/09/2024	13				
18/10/2024	11				
17/11/2024	11				
18/12/2024	11				
Periodo por recuperar	CR = ((A*FU*TP)) - CF			CDF= CR x TV	
	Consumo Real kWh			Consumo dejado de facturar	
	(A*FU*TP)	CF	CR	TV	CDF
17/09/2024	79	13	66	\$ 848,2198	\$ 55.983
18/10/2024	79	11	68	\$ 832,9872	\$ 56.643
17/11/2024	79	11	68	\$ 878,5847	\$ 59.744
18/12/2024	79	11	68	\$ 856,3203	\$ 58.230
<b>Total a recuperar</b>					<b>\$ 230. 600</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada corresponde a **DOSCIENTOS TREINTA MIL SEISCIENTOS PESOS CON CERO CENTAVOS (\$230.600)**

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 446716 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](http://www.eep.com.co)

La presente comunicación se pondrá en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario en la dirección de la matrícula No. 446716 o al correo electrónico que figure en el expediente.

Cordialmente,



**ANDRÉS OROZCO PATIÑO**  
Líder PARE

ccairasco





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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic.Minic 001388 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Mintic  
CIIU 4923 Transporte de Mercancia  
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 05



CREDITO 054013664768

CUFE  
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2004  
Agente Retenedor de IVA

FEC GENERACION/ADMISION 14/03/2025 13:45		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: 1 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	PESO (gramos)	Rehusado	No.44	1 2
	COD. POSTAL ORIGEN 660002104	1000	No Reside	No.35	1 2
PARA	SUSCRIPTOR YO USUARIO	PESO VOL	No Reclamado	No.40	1 2
	MNZ 39 CASA 640 LOS CRISTALES	1	Dir. errada	No.34	1 2
		PESO A COBRAR(Kg)	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2
		1	Fecha de devolucion al remitente	INTENTO DE ENTREGA	
TEL 337713931	CEDULA/TI/NIT	VALOR DECLARADO	D: M: A: H: M:	1 D: M: A: H: M:	
		10000		2 D: M: A: H: M:	
		VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:		
		0	Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario		
NOTAS	El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, titulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Fecha estimada de entrega: 15/03/2025		
ALEJANDRA ARROYAVE	INFORME		D: M: A: H: M:		
S.E.S URBANO					
Nombre CC,Remitente			CARTAPORTE-NO		
				14622	

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 carterillas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausula acepta expresamente con la suscripcion de este documento. Para la prestacion del POR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (17943670)



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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic.Minic 001388 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Mintic  
CIIU 4923 Transporte de Mercancia  
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 05



CREDITO 054013664768

CUFE  
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2004  
Agente Retenedor de IVA

FEC GENERACION/ADMISION 14/03/2025 13:45		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: 1 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	PESO (gramos)	Rehusado	No.44	1 2
	COD. POSTAL ORIGEN 660002104	1000	No Reside	No.35	1 2
PARA	SUSCRIPTOR YO USUARIO	PESO VOL	No Reclamado	No.40	1 2
	MNZ 39 CASA 640 LOS CRISTALES	1	Dir. errada	No.34	1 2
		PESO A COBRAR(Kg)	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2
		1	Fecha de devolucion al remitente	INTENTO DE ENTREGA	
TEL 337713931	CEDULA/TI/NIT	VALOR DECLARADO	D: M: A: H: M:	1 D: M: A: H: M:	
		10000		2 D: M: A: H: M:	
		VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:		
		0	Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario		
NOTAS	El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, titulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Fecha estimada de entrega: 15/03/2025		
ALEJANDRA ARROYAVE	INFORME		D: M: A: H: M:		
S.E.S URBANO					
Nombre CC,Remitente			CARTAPORTE-NO		
				14622	

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 carterillas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausula acepta expresamente con la suscripcion de este documento. Para la prestacion del POR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (17943670)



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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic.Minic 001388 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Mintic  
CIIU 4923 Transporte de Mercancia  
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 05



CREDITO 054013664768

CUFE  
Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2004  
Agente Retenedor de IVA

FEC GENERACION/ADMISION 14/03/2025 13:45		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: 1 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	PESO (gramos)	Rehusado	No.44	1 2
	COD. POSTAL ORIGEN 660002104	1000	No Reside	No.35	1 2
PARA	SUSCRIPTOR YO USUARIO	PESO VOL	No Reclamado	No.40	1 2
	MNZ 39 CASA 640 LOS CRISTALES	1	Dir. errada	No.34	1 2
		PESO A COBRAR(Kg)	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2
		1	Fecha de devolucion al remitente	INTENTO DE ENTREGA	
TEL 337713931	CEDULA/TI/NIT	VALOR DECLARADO	D: M: A: H: M:	1 D: M: A: H: M:	
		10000		2 D: M: A: H: M:	
		VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:		
		0	Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario		
NOTAS	El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, titulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		Fecha estimada de entrega: 15/03/2025		
ALEJANDRA ARROYAVE	INFORME		D: M: A: H: M:		
S.E.S URBANO					
Nombre CC,Remitente			CARTAPORTE-NO		
				14622	

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 carterillas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausula acepta expresamente con la suscripcion de este documento. Para la prestacion del POR remitirse a nuestra pagina web o al PBX (17943670)