

Cartago, 30 de Junio de 2026

Señor

Suscriptor y/o Usuario
Dirección: CRA 1 27 74
Teléfono: 3117956107
CICLO: 108 / RUTA: 1210291590
Cartago

Radicado: 16101
Matrícula: 1826738

Asunto: INFORME DE 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 de Energía de Pereira S.A ESP, realizó revisión técnica al inmueble identificado con código de cuenta o matrícula No. 1826738, en ejercicio del derecho consagrado en el numeral Quinto y Sexto de la Cláusula Décima Cuarta del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, el cual la faculta para realizar revisiones de las instalaciones internas, revisión de los medidores o su retiro temporal con el fin de verificar su correcto funcionamiento y calibración, retirar la acometida cuando se requiera para verificar su estado y garantizar la correcta medición del consumo
2. La revisión técnica fue atendida por JOSEPH ESTIVEN CORREA OSORIO, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 1114149883, a quien conforme a lo descrito en 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 de Revisión y/o Instalación No 103061 del 27 de Enero de 2026, en la cual se relacionó la información del Suscriptor y/o Usuario, del equipo de medida encontrado en terreno, elementos de seguridad, carga instalada y demás observaciones halladas en el momento de la visita.
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 toda anomalía en el sistema de medida que afecta (n) directa o indirectamente el correcto registro de la energía consumida y/o la facturación del servicio:
 - Equipo de medida adulterado: Base perforado (Parte posterior), Base roto (Soporte de fijación) y Registrador fisurado (Rayados los numeradores de unidades, decenas y centenas).
4. Así las cosas, en virtud a la irregularidad detectada en el equipo de medida No. 19881909-HIK-1, el mismo fue retirado, embalado y enviado al laboratorio de calibración y ensayo de la CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S. para su respectiva evaluación.
5. Mediante el certificado de calibración y ensayo No. 0648046 del 10 de junio de 2026, emitido por el laboratorio de calibración y ensayo de la empresa CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S, dicho certificado expresa que para el equipo de medida No. 19881909-HIK-1, el resultado es **NO CONFORME.**
6. La Empresa, mediante comunicación No. 17044 del 18 de junio de 2026, 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, mediante guía 054014842567 del operador de correspondencia ENVIA, se hace efectiva la debida publicación por aviso realizada en la página oficial de Energía de Pereira el día 22 de junio de 2026.

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. 103061 del 27 de enero de 2026.
- Certificado de calibración y ensayo No. 0648046 del 10 de junio de 2026, emitido por el laboratorio de calibración y ensayo de la CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S.
- Registro fotográfico de las imágenes captadas en el momento de la visita.
- Análisis de Consumos de la matrícula No. 1826738.

7. 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 esta y de haber recaudado y puesto en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario el material probatorio, mediante traslado con radicado No. 17044 del 18 de junio de 2026, mediante correo certificado, 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

Es preciso resaltar que la Empresa en observancia y plena aplicación del derecho fundamental del debido proceso adelantó toda la actuación administrativa prevista en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes en su Cláusula Trigésima, en concordancia con la Ley 142 de 1994.

Es así como en virtud de la irregularidad encontrada en visita técnica, con soporte en los registros fotográficos trasladados al usuario, se procede al envío del equipo de medida No. 19881909-HIK-1 al laboratorio de calibración y ensayo certificado por la ONAC, en este se establece la no conformidad del equipo de medida.

A través de este Certificado, se logra demostrar el funcionamiento interno del equipo de medida, el cual es dictaminado por el laboratorio mencionado anteriormente, dicho certificado expresa que para el equipo de medida No. 19881909-HIK-1 su resultado es **NO CONFORME**.

3. CONCLUSIÓN DE LA INSPECCIÓN DEL MEDIDOR						
Analizando los resultados de la inspección se dictamina el medidor como: NO CONFORME según lo establecido en la NTC 4856 de 2023 numeral 4.1.2. Anexo A.						
5. NSPECCIÓN DE EL(LOS) SELLO(S)						
Posición	Tipo	Color	Serie	Resultado	Cód.	Observaciones
01	TAMBOR	BLANCO	1897606	NO CONFORME	SDT	MATERIAL DEL SELLO DE SEGURIDAD DETERIORADO (Aplica también para la posición 03)
Tapa base	ETIQUETA	GRIS	2674040	NO CONFORME	SDT	MATERIAL DEL SELLO DE SEGURIDAD DETERIORADO
5.1. CONCLUSIÓN DE LA INSPECCIÓN DE EL(LOS) SELLO(S)						
Analizando los resultados de la inspección se dictamina(n) el(los) sello(s) como NO CONFORME(S) según lo establecido en la NTC 4856 de 2023 numeral 4.1.1. Anexo C y D.						

Lo anterior, nos indica que si bien **REGISTRA** el equipo de medida el consumo que es generado por el usuario, el tipo de anomalía encontrada causa una modificación en la lectura registrada por el medidor, impidiendo un registro al momento de la toma de la lectura, generando así consumos a su favor.

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

Código	Observaciones	Descripción
BMRT		BASE ROTO (Soporte de fijación)
BMPF		BASE PERFORADO (Parte posterior)
RGFS		REGISTRADOR FISURADO (Rayados los numeradores de unidades, decenas y centenas)

Aunado a lo anterior, la Empresa al adelantar la actuación administrativa de cobro de consumos dejados de facturar, 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, toda vez que 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 esta, nos permite en razón a lo previsto en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes y a lo señalado en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994, efectuar el cobro de los consumos dejados de facturar durante el periodo de CINCO (5) mes(es).

Por consiguiente, el cálculo de la energía dejada de facturar que se describe a continuación, por el término y en las condiciones previstas contractualmente, se cobrará a través de la factura del servicio de energía eléctrica.

FÓRMULA Y CÁLCULO REALIZADO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

Análisis de consumos	
Periodos para recuperar (5 meses anteriores a la revisión)	Consumos facturados en kWh
10/09/2025	56
11/10/2025	121
10/11/2025	134
11/12/2025	166
11/01/2026	0
Total consumo facturado (CF):	477 kWh

Consumos posteriores a la corrección	Consumos facturados
11/03/2026	194 kWh
Total facturado	477 kWh

Consumo posterior a la revisión	
Consumo mes de marzo	194
# de periodos a recuperar	5

CNR = CC - CF	
Donde CC= Consumo posterior X #de periodos a recuperar	
Consumo facturado CF	477
Consumo calculado CC	970
CNR = 970 kWh - 477 kWh	493 kWh
Cabe aclarar al usuario/suscriptor, que la recuperación de energía se realiza aplicando la tarifa del valor del kWh que se encontraba vigente (TV) según cada periodo a recuperar	
Recuperación de energía (RE) = CNR x TV	\$ 388.511

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada a recuperar es de **493 kWh**, correspondientes a **TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS ONCE PESOS (\$388.511) M/CTE.**

De otra parte, es preciso mencionar que, en la parte Quinta de la misma 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:

COBRO POR REVISIÓN EN TERRENO O AL EQUIPO DE MEDIDA

VL	Valor liquidación costo de revisión técnica	\$ 583.576
-----------	---	-------------------

PERIODO DE FACTURACIÓN DONDE SERÁN CARGADOS LOS VALORES LIQUIDADOS

En virtud de lo manifestado anteriormente en el presente informe, los siguientes conceptos y valores serán cargados a la factura del servicio de energía suministrado al inmueble identificado en el sistema de administración comercial de LA EMPRESA -SAC- con la matrícula No. **1826738** en el periodo siguiente a la entrega del presente informe.

- Concepto "consumo no facturado -808-": la suma a recuperar es de 493 kWh, correspondientes a TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS ONCE PESOS (\$388.511) M/CTE.
- Concepto "revisión en terreno o al equipo de medida -993-": la suma de QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS (\$583.576) M/CTE.

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**, resaltando que sólo de la expedición de la factura donde se evidencia el consumo que se pretende recuperar, surge la oportunidad procesal para que el usuario presente reclamaciones respecto de los valores indicados en el presente informe, a través de los canales habilitados:

- **Línea de atención principal 3204065436**
- Correo Electrónico: **contactenoscartago@eep.com.co**
- Página Web **www.eep.com.co** opción PQRS.
- **Línea 115 Opción 2.**
- Línea de Atención **0363151515**

Para concluir es pertinente informar al usuario que *se encuentra a su disposición la **Línea de atención principal 3204065436** para la solicitud de información que requiera, de igual forma es debido indicarle que la Empresa se encuentra en la mejor disposición para llegar a una solución definitiva concertada con el Suscriptor y/o Usuario, a través de la financiación y celebración de acuerdos de pago del consumo a recuperar.*

RESIDENCIAL ESTRATO 4-5-6	
CONCEPTO DE ENERGÍA NO FACTURADA	\$ 388.511
CONCEPTO POR REVISIÓN PARE	\$ 583.576
TOTAL	\$ 972.087
INTERÉS	1,32%
MESES	CUOTAS
6	-\$ 169.581
12	-\$ 88.125
18	-\$ 61.028
24	-\$ 47.522

La presente comunicación se pondrá en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario en la dirección de la matrícula No. **1826738**.

Cordialmente,



ANDRÉS FELIPE GIRALDO DE LOS RÍOS
Subgerente Soluciones Energéticas
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.

DmosqueraC

EXP. 2497