

Cartago, 30 de Junio de 2026

Señor

Suscriptor y/o Usuario
Dirección: CRA 5N 21 25
Teléfono: 3228752048
CICLO: 107 / RUTA: 1210272067
Cartago

Radicado: 16098
Matrícula: 1831785

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. 1831785, 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 LUZ STELLA ZAPATA ZULETA, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 31400112, 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 9282259547 del 24 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 a la altura del registrador) y Registrador fisurado (Rayados los numeradores de unidades, decenas, centenas y unidades de mil).
4. Así las cosas, en virtud a la irregularidad detectada en el equipo de medida No. 8436996-ELS-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 los certificado de calibración y ensayo No. 0648036 del 12 de febrero 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. 8436996-ELS-1, el resultado es **NO CONFORME.**
6. La Empresa, mediante comunicación No. 17036 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 054014820225 del operador de correspondencia ENVIA, se hace efectiva la debida notificación personal el día 06 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. 9282259547 del 24 de enero de 2026.
 - Certificado de calibración y ensayo No. 0648036 del 12 de febrero 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. 1831785.
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. 17036 del 18 de junio de 2026, mediante correo certificado, éste no presentó escrito de respuesta en el que contravirtiera 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. 8436996-ELS-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. 8436996-ELS-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
09	TAMBOR	AZUL	489069	NO CONFORME	SDT	MATERIAL DEL SELLO DE SEGURIDAD DETERIORADO
07	TAMBOR	AZUL	489060	NO CONFORME	SDT	MATERIAL DEL SELLO DE SEGURIDAD DETERIORADO
Tapa base	ETIQUETA	BLANCO	340077	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.

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

Código Observaciones	Descripción
BMPF	BASE PERFORADO (Parte posterior a la altura del registrador)
RGFS	REGISTRADOR FISURADO (Rayados los numeradores de unidades, decenas, centenas y unidades de mil)

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
09/01/2026	231
09/12/2025	226
08/11/2025	344
09/10/2025	77
08/09/2025	130
Total consumo facturado (CF):	1.008 kWh

Carga instalada (CI)	
Ante la imposibilidad de efectuar el censo de carga verificado, se tomará de acuerdo con lo establecido en el CCU (contrato de condiciones uniformes), donde se establece: Cuando no sea posible efectuar el aforo de carga, se utilizará para los cálculos como carga instalada las siguientes: En USUARIOS residenciales el cálculo del aforo de carga se realizará con base al estrato, así: Estrato 1: 1.3 kW Estrato 2: 1.6 kW Estrato 3: 3.1 kW Estrato 4: 3.7 kW Estrato 5: 4.1 kW Estrato 6: 5.0 kW	
Total censo de carga (CCU):	3.1 kW
Según el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, en su cláusula trigésima, parte segunda, nos indica que el cálculo del monto de energía dejada de factura procederá de acuerdo con las fórmulas establecidas en el ANEXO 3, para el caso en particular la fórmula aplicada será la siguiente: $CCA = CI \times fu \times t$ $CNRA = CCA - CFA$ Los factores de utilización (fu) establecidos por LA EMPRESA para este tipo de casos serán: USUARIOS residenciales: 20%	

Factor de utilización (FU) para servicio residencial:	20%
Tiempo de recuperación (t):	3600 horas
Consumo calculado CC = CI x FU x t	
Consumo calculado CC = 3.1 kW x 0.2 x 3600 h	2.232 kWh
CNR = CC – CF	
CNR = 2232 kWh – 1008 kWh	1.224 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	818.2787
Recuperación de energía (RE) = CNR x TV	\$ 1.001.573

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada a recuperar es de **1.224 kWh**, correspondientes a **UN MILLÓN MIL QUINIENTOS SETENTA Y TRES PESOS (\$1.001.573) 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. **1831785** en el periodo siguiente a la entrega del presente informe.

- Concepto "consumo no facturado -808-": la suma a recuperar es de 1.224 kWh, correspondientes a UN MILLÓN MIL QUINIENTOS SETENTA Y TRES PESOS (\$1.001.573) 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.

NO RESIDENCIAL	
CONCEPTO DE ENERGÍA NO FACTURADA	\$ 1.001.573
CONCEPTO POR REVISIÓN PARE	\$ 583.576
TOTAL	\$ 1.585.149
INTERÉS	1,32%
MESES	CUOTAS
3	-\$ 542.393
6	-\$ 276.531
9	-\$ 187.955
12	-\$ 143.702

La presente comunicación se pondrá en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario en la dirección de la matrícula No. **1831785**.

Cordialmente,



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

EXP. 2493