

Pereira, 03 de diciembre de 2025

Señor

Suscriptor y/o Usuario
Dirección: Vda Antena Colombia Movil Fca Chapinero Kl 16
CICLO: 62 /RUTA: 1010120270
Pereira - Risaralda

Copia a: Lina.Carrillo@Tigo.Com.Co
Ana.Prado@Tigo.Com.Co

Radicado: 15314
Matrícula: 2038552

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: Vda Antena Colombia Movil Fca Chapinero Kl 16 del municipio de Pereira - Risaralda, identificado en el sistema de administración comercial -SAC- con el código de matrícula No. 2038552.
2. Del acta única de revisión No. 153949 del 17 de julio de 2025, 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:
 - Equipo presenta error en la medida
 - Línea de neutro desconectado
 - Sin tapa bornera, ni tapa principal
3. Por la irregularidad detectada en el equipo de medida No. 1203002476, 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.
4. 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 16009 del 5 de septiembre de 2025, el cual fue devuelto por la empresa de mensajería ESM. 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 término 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. 153949 del 17 de julio de 2025
 - Informe de Inspección Técnica No. 625209 del 5 de agosto 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. 2038552.
5. 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 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. 16009 del 5 de septiembre de 2025, enviado a través de empresa de mensajería, no recibió por parte del usuario ningún escrito de respuesta en el que contravirtiera 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 procede al envío del equipo de medida **No. 1203002476** al laboratorio de calibración y ensayo certificado CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S organismo de inspección técnica acreditado por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia) para su respectiva evaluación, en éste se establece la **no conformidad** del equipo de medida.

En este caso el medidor resultó NO CONFORME en las pruebas de arranque, exactitud y durante los ensayos de rutina la salida óptica de presencia de corriente de la fase R no enciende, lo que en consecuencia llevó a determinar el equipo como: NO CONFORME con un porcentaje de error en la medida del -51 %; lo que indica que no registra el consumo total del usuario.

No. SERIE: 1203002476 MARCA: GENESIS II
MODELO: EBM-23 CLASE: 1 TIPO: 2F3H

Prueba de Marcha Sin Carga							
Tension Aplicada (V)			Tiempo de Prueba (min)			Resultado de la Prueba	
120,00			30,00			Conforme	
Prueba de Arranque							
Corriente Arranque (mA)		Tension Aplicada (V)		Tiempo Prueba (min)		Resultado	
20,0		120		16		No Conforme	
RESULTADOS EN ACTIVA							
Pruebas de Exactitud							
Fase.	U(V)	I(A)	COS	Error (%)	U exp(%)	Error Maximo (%)	Resultado
R-S	120,00	0.25	1,00	-50,18	0,04	2,00	No Conforme
R-S	120,00	5	1,00	-50,15	0,04	1,25	No Conforme
R-S	120,00	5	0,50	-50,54	0,26	1,50	No Conforme
R-S	120,00	100	1,00	-50,14	0,04	1,25	No Conforme
R	120,00	5	1,00	-100,00	0,04	2,25	No Conforme
S	120,00	5	1,00	0,34	0,04	2,25	Conforme
Prueba de Verificación de la Constante. Método de Dosificación.							
Corriente(A)	Lectura Inicial	Lectura Final	Energia Suministrada	Error (%)	Error en punto de Prueba	Resultado	
100,00	86707,20	86708,18	2,00	-51,00	-50,14	Conforme	
Observaciones							
Marcha Sin Carga		Conforme		Durante los ensayos de rutina la salida óptica de presencia de corriente de la fase R no enciende.			
Arranque		No Conforme					
Exactitud		No Conforme					
Verificacion de la constante		Conforme					

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

Código Observaciones	Descripción
TPDT	TAPA PRINCIPAL DETERIORADO (Ventana decolorada)
TEDT	TARJETA(S) ELECTRÓNICA(S) DETERIORADO (Elemento de estado solido C1 y C2)
OTOT	otros OTRO (Falla electrónica, ver inspección metrológica)

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.

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 mismo, 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 1.4, del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes

Error en la constante: El consumo no registrado o medido recuperar se determinará con la diferencia que exista entre los consumos facturados con el error en la constante y los consumos calculados con la constante correcta (Consumo real):

$$((\text{Consumo facturado (kWh)}) / (1 - \text{Porcentaje de error} / 100)) - \text{Consumo facturado (kWh)}$$

Liquidación consumos dejados de facturar (4 meses)			
Consumo Facturado (CF)			
Fecha de lectura	Consumos Facturados (kWh)		
7/04/2025	498		
8/05/2025	551		
7/06/2025	458		
8/07/2025	524		
Error en la medida e%:	-51%		
Periodo por recuperar	(CF / (1 - e%/100)) - CF	RE = CNR*TV	
	Consumo no registrado (CNR) kWh	Recuperación de energía	
	CNR	TV	RE
7/04/2025	518	\$ 879,1309	\$ 455.390
8/05/2025	573	\$ 899,1714	\$ 515.225
7/06/2025	477	\$ 880,0527	\$ 419.785
8/07/2025	545	\$ 891,2723	\$ 485.743
Total a recuperar			\$ 1.876.143

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada corresponde a **UN MILLON OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CIENTO CUARENTA Y TRES PESOS CON CERO CENTAVOS (\$1.876.143).**

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 expuesto en este 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 No. 2038552 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 las facultades conferidas por la ley 142 de 1994 en los artículos 146 y 150, el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD y la Comisión de regulación de energía y gas 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 informarle que la Empresa esta en la mejor disposición de llegar a una solución definitiva y 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.2038552 o al correo electrónico que figure en el expediente.

Cordialmente,



ANDRÉS OROZCO PATIÑO
Líder PARE

callesco

900429481-7

36 A BIS 6 -50

5545030 Cali, Valle

002785 RP 0233

@esmlogistica.com

ligo postal 760042

00000001504628

CRIPTOR Y/O
ARIO

Antena Colombia
vil Fca Chapinero KI

REIRA RISARALDA

14



2150000001504628 - ORDEN: 5003831764968132 ZONA: 25

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO Vda Antena Colombia Movil Fca Chapinero KI 16 PEREIRA RISARALDA Cod: postal:66001 S.E.S ALEJANDRA ARROYAVE - INFORME				3245773102 15314	
EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. E.S.P EDIFICIO TORRE CENTRAL, CARRERA 10 #17-55 PEREIRA RISARALDA Cod-postal:66001 NIT REMITE: 8160020199				Peso: 125gr Valor:3450 2025/12/05	
Local ANT. RECIBE: Comunicacion		04 DD	12 MM	25 AA	25 HORA
DE X ONCO DO	RENOVADO	NO RENOVOL	DIR CERRADA	DES X VALOR	DES X VALOR
OTRO		09 DD	12 MM	25 AA	25 HORA