Pereira, 22 de octubre de 2026

Señor

Suscriptor y/o Usuario
Dirección: Avenida Independencia Carrera 28 Calle 76B #27D - 08
CICLO: 9 /RUTA: 1010081560
Pereira - Risaralda

Radicado: **16238**
Matrícula: **452862**

Asunto: **Informe de resultado de la investigación por consumo no facturado**

Respetado Suscriptor y/o Usuario:

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., en ejercicio de las facultades previstas en la Ley 142 de 1994 y en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes (CCU), adelantó un **Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE)** respecto del inmueble identificado con la matrícula No. **452862**, con ocasión de la irregularidad evidenciada durante la revisión técnica practicada por la Empresa.

Este procedimiento hace parte de los mecanismos previstos en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes (CCU) para verificar que la energía efectivamente suministrada sea correctamente medida y facturada, garantizando el equilibrio contractual entre la Empresa y sus suscriptores y usuarios, respetando siempre que durante la actuación administrativa se respeten plenamente las garantías del debido proceso, el derecho de defensa y la contradicción de las pruebas.

En cumplimiento de estas garantías, la Empresa puso en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario la totalidad del material probatorio recaudado y otorgó la oportunidad para presentar descargos, aportar pruebas y controvertir las existentes, antes de adoptar una decisión sobre el resultado de la investigación.

Una vez agotada esta etapa y valorado integralmente el acervo probatorio, la Empresa presenta el resultado de la investigación, exponiendo los fundamentos jurídicos y contractuales que sustentan las conclusiones alcanzadas, así como la metodología aplicada para determinar, cuando haya lugar, la energía efectivamente consumida y no facturada, de conformidad con la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y las demás disposiciones que regulan la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

La Empresa reitera que el **Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE) no tiene naturaleza sancionatoria** ni busca atribuir responsabilidad al suscriptor o usuario. Su finalidad es establecer, con fundamento en criterios técnicos, jurídicos y probatorios, si existió energía efectivamente consumida que no fue registrada ni facturada, garantizando durante toda la actuación el respeto por los principios de legalidad, transparencia, buena fe, debido proceso y defensa que rigen la relación contractual entre las empresas de servicios públicos y sus usuarios.

El presente informe de resultado de la investigación por consumo no facturado se realiza con base en lo siguiente:

HECHOS

Primero. El día **25 de agosto de 2026**, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., en ejercicio de las facultades de inspección, revisión y verificación previstas en la Ley 142 de 1994 y en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes (CCU), realizó una visita técnica al inmueble identificado con la matrícula No. **452862**, ubicado en la **Avenida Independencia Carrera 28 Calle 76B #27D - 08**, con el propósito de verificar el correcto funcionamiento del sistema de medición y garantizar que la facturación del servicio correspondiera a la energía efectivamente consumida.

Segundo. La diligencia fue atendida por el señor **Cesar Hernandez**, identificada con cédula de ciudadanía No. **10014741**, a quien se le hizo entrega de copia del **Acta de Revisión y/o Instalación No. 7676301794** del 25 de agosto de 2026. En dicha acta quedaron consignadas las condiciones del sistema de medición, las características del equipo instalado y las observaciones efectuadas por el personal técnico durante la inspección.

Tercero. Durante la revisión técnica se evidencio la irregularidad, consistente en **equipo de medida encontrado instalado y energizado en terreno No. 24781382, el cual no se encuentra registrado en el sistema comercial de la EEP S.A ESP**.

Cuarto. Con fundamento en el hallazgo evidenciado durante la revisión técnica, la Empresa inició el **Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE)**. En desarrollo de esta actuación, mediante comunicación con radicado No. **17139** del **21 de septiembre de 2026**, puso en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario el material probatorio recaudado, concediéndole la oportunidad de ejercer su derecho de defensa y contradicción mediante la presentación de descargos, el aporte de pruebas o la solicitud de aquellas que considerara pertinentes.

Quinto. Vencido el término otorgado para el ejercicio del derecho de defensa, no obra dentro del expediente administrativo escrito de descargos, solicitud de pruebas o manifestación alguna por parte del Suscriptor y/o Usuario. En consecuencia, la Empresa procede a emitir el presente informe con fundamento en el material probatorio legal trasladado al suscriptor y/o usuario, realizando su valoración integral conforme a las reglas del debido proceso y a las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y la doctrina de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

FUNDAMENTOS TÉCNICOS Y JURÍDICOS

La presente actuación administrativa se desarrolla en observancia de los principios constitucionales del **debido proceso** y de la **buena fe**, consagrados en los artículos 29 y 83 de la Constitución Política. En virtud de dichos principios, toda actuación adelantada por la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. debe garantizar al suscriptor y/o usuario el conocimiento de las actuaciones, el acceso al material probatorio, el ejercicio del derecho de defensa y contradicción, la posibilidad de aportar y solicitar pruebas, así como la obtención de una decisión debidamente motivada, adoptada con fundamento en criterios objetivos, técnicos y jurídicos.

Como lo ha precisado la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** en el **Concepto Unificado SSPD No. 034 de 2016**, actualizado el 25 de junio de 2019, las relaciones jurídicas entre las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y los suscriptores y usuarios se encuentran reguladas por la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, la Ley 143 de 1994, la Ley 689 de 2001, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG– y, de manera particular, por el **Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes (CCU)**, el cual hace parte integral del contrato de servicios públicos de conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.

En desarrollo de esta relación contractual, tanto la Empresa como el suscriptor y/o usuario adquieren derechos y obligaciones recíprocas encaminadas a garantizar una adecuada prestación del servicio y una correcta medición y facturación de la energía efectivamente suministrada. En consecuencia, corresponde a la Empresa prestar el servicio de manera continua y eficiente, así como facturar únicamente la energía efectivamente suministrada; mientras que al suscriptor y/o usuario le asiste el deber de permitir las verificaciones técnicas, conservar en adecuado estado las acometidas y los equipos de medida y abstenerse de realizar o permitir actuaciones que afecten el correcto funcionamiento del sistema de medición, conforme a lo previsto en los artículos 129, 135, 144 y concordantes de la Ley 142 de 1994 y en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes.

En este sentido, los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994 facultan expresamente a las empresas prestadoras para inspeccionar las instalaciones del usuario, verificar el estado de las acometidas y de los equipos de medida, practicar revisiones técnicas, retirar temporalmente los medidores cuando resulte necesario para adelantar evaluaciones metrológicas y adoptar las medidas técnicas indispensables para garantizar que la energía suministrada sea correctamente registrada y facturada.

De igual manera, el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 autoriza a las empresas prestadoras para cobrar aquellos servicios que, por error, omisión o cualquier circunstancia que hubiere impedido su facturación oportuna, no fueron cobrados al usuario.

En desarrollo de las disposiciones legales anteriormente citadas, el **Capítulo VII – Recuperación de Energía Consumida No Registrada o Medida** del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes (CCU), y en particular su **Cláusula Trigésima**, regula el **Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE)**, estableciendo las actuaciones que debe adelantar la Empresa cuando existan elementos que evidencien la posible existencia de energía efectivamente suministrada pero no facturada.

La citada cláusula desarrolla las garantías propias del debido proceso dentro del procedimiento, disponiendo la realización de la revisión técnica, el recaudo y conservación del material probatorio, su traslado al suscriptor y/o usuario, la oportunidad para presentar descargos, aportar y solicitar pruebas, la valoración integral del acervo probatorio y, finalmente, la expedición de una decisión motivada.

Debe resaltarse que el **Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE)** no constituye un procedimiento sancionatorio ni tiene naturaleza disciplinaria o punitiva. Su finalidad no consiste en atribuir responsabilidad subjetiva al suscriptor o usuario, ni en establecer la existencia de una conducta dolosa o culposa. Por el contrario, constituye un mecanismo de naturaleza **contractual, técnica y resarcitoria**, orientado a determinar objetivamente si existió energía efectivamente suministrada que no fue facturada, debido a que el equipo de medida fue instalado y energizado sin existir vinculo contractual con la Empresa. El procedimiento tiene por objetivo restablecer el equilibrio económico del contrato de servicios públicos y garantizar que cada usuario asuma exclusivamente el pago de la energía realmente consumida.

En este mismo sentido, la recuperación de energía también protege los principios de eficiencia, suficiencia financiera, solidaridad y prestación eficiente del servicio público, evitando que los costos derivados de consumos no registrados sean asumidos por la generalidad de los usuarios del sistema.

Finalmente, conforme al Concepto Unificado SSPD No. 034 de 2016, actualizado en 2019, la procedencia de la recuperación de energía exige una **valoración integral del material probatorio**, razón por la cual ninguna de las pruebas recaudadas puede analizarse de manera aislada. En consecuencia, corresponde a la Empresa efectuar un estudio conjunto del acta de revisión y/o instalación y el registro fotográfico, con el propósito de establecer objetivamente si existen elementos suficientes para concluir la existencia de energía efectivamente consumida y no facturada y adoptar la decisión que en derecho corresponda.

ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

De conformidad con el marco constitucional, legal, regulatorio y contractual expuesto anteriormente, corresponde a la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. determinar si, en el caso objeto de estudio, los elementos materiales probatorios legalmente recaudados permiten concluir que existió energía efectivamente suministrada al inmueble identificado con la matrícula objeto de investigación, que fue registrada por el sistema de medición, pero no fue facturada, debido a que el equipo de medida fue instalado y energizado sin existir contrato con la Empresa.

Para adoptar esta determinación, la Empresa no fundamenta su decisión en un único elemento probatorio ni en simples inferencias. Por el contrario, en observancia de los principios de objetividad, imparcialidad, debido proceso y sana crítica, realiza una valoración integral del acervo probatorio incorporado al expediente administrativo, teniendo en cuenta que cada uno de los elementos recaudados aporta información relevante.

En ese sentido, la valoración probatoria comprende el análisis del acta de revisión y/o instalación levantada durante la visita técnica y el registro fotográfico obtenido durante la diligencia. En consecuencia, el presente análisis comprende únicamente las pruebas legalmente incorporadas al expediente y valoradas de manera objetiva, imparcial y conforme a las reglas de la experiencia y la técnica.

Valoración integral del acervo probatorio puesto en conocimiento en la comunicación de inicio al procedimiento administrativo de recuperación de energía y traslado de material probatorio:

Analizados conjuntamente el acta de revisión y/o instalación y el registro fotográfico, la Empresa encuentra acreditado, con un grado suficiente de certeza técnica y jurídica, la validación para dar inicio al procedimiento.

Las pruebas recaudadas resultan coherentes, concordantes y complementarias entre sí. Ninguna de ellas, considerada aisladamente, constituye el fundamento exclusivo de la decisión administrativa; sin embargo, apreciadas de manera conjunta conforme a las reglas de la sana crítica, permiten concluir que existió energía efectivamente consumida que no fue incorporada en la facturación del servicio.

En consecuencia, la Empresa considera demostrados los presupuestos que habilitan la recuperación de la energía consumida y no facturada, de conformidad con la Ley 142 de 1994, el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, el Concepto Unificado SSPD No. 034 de 2016, actualizado en 2019, razón por la cual procede a determinar la cantidad de energía objeto de recuperación y su correspondiente liquidación.

METODOLOGÍA DE LIQUIDACIÓN DE LA ENERGÍA CONSUMIDA Y NO FACTURADA

Una vez acreditada, mediante la valoración integral del material probatorio la existencia de energía efectivamente suministrada que no fue facturada corresponde ahora determinar la cantidad de energía objeto de recuperación y su equivalente económico.

En el presente procedimiento, la Empresa aplicó la metodología que garantiza que la liquidación reflejara de manera objetiva la energía efectivamente consumida y no facturada.

FORMULA Y CALCULO REALIZADO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

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.

Medidor encontrado en el momento de la visita técnica	
No. de medidor	**Lectura kWh**
24781382	2798
total consumo sin facturar (kWh)	**2798**
Valor tarifario	$ 970,8180
TOTAL DE ENERGÍA POR RECUPERAR	**$ 2.716.348**

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada corresponde a **DOS MILLONES SETECIENTOS DIECISEIS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS CON CERO CENTAVOS ($2.716.348)**

PERIODO DE FACTURACIÓN DONDE SERÁN CARGADOS LOS VALORES A RECUPERAR

De conformidad con las conclusiones contenidas en el presente informe y con la liquidación efectuada, el valor correspondiente a la energía efectivamente consumida y no facturada será incorporado en la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica del inmueble identificado con la matrícula **No. 452862**, en el período de facturación siguiente a la puesta en conocimiento de la presente actuación 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.

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***.

CANALES DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN CONCERTADA

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. reitera su disposición permanente para brindar al Suscriptor y/o Usuario la orientación e información que requiera respecto del presente procedimiento, resolver las inquietudes relacionadas con la actuación administrativa y ofrecer acompañamiento durante el proceso de recuperación de la energía consumida y no facturada.

Para tal efecto, pone a su disposición los siguientes canales de atención:

- **Línea PARE (WhatsApp y llamadas):** 3204065442.
- **Correo electrónico:** contactenos@eep.com.co
- **Página web:** www.eep.com.co, opción **PQRS**.
- **Línea de atención al usuario:** 3151515, Opción 3.
- **Oficinas de atención** de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

Así mismo, y en coherencia con el carácter no sancionatorio del Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía, la Empresa manifiesta su mejor disposición para construir una **solución concertada** con el Suscriptor y/o Usuario, ofreciendo, cuando ello resulte procedente, alternativas de financiación y acuerdos de pago que faciliten el cumplimiento de la obligación sin afectar la continuidad de la prestación del servicio.

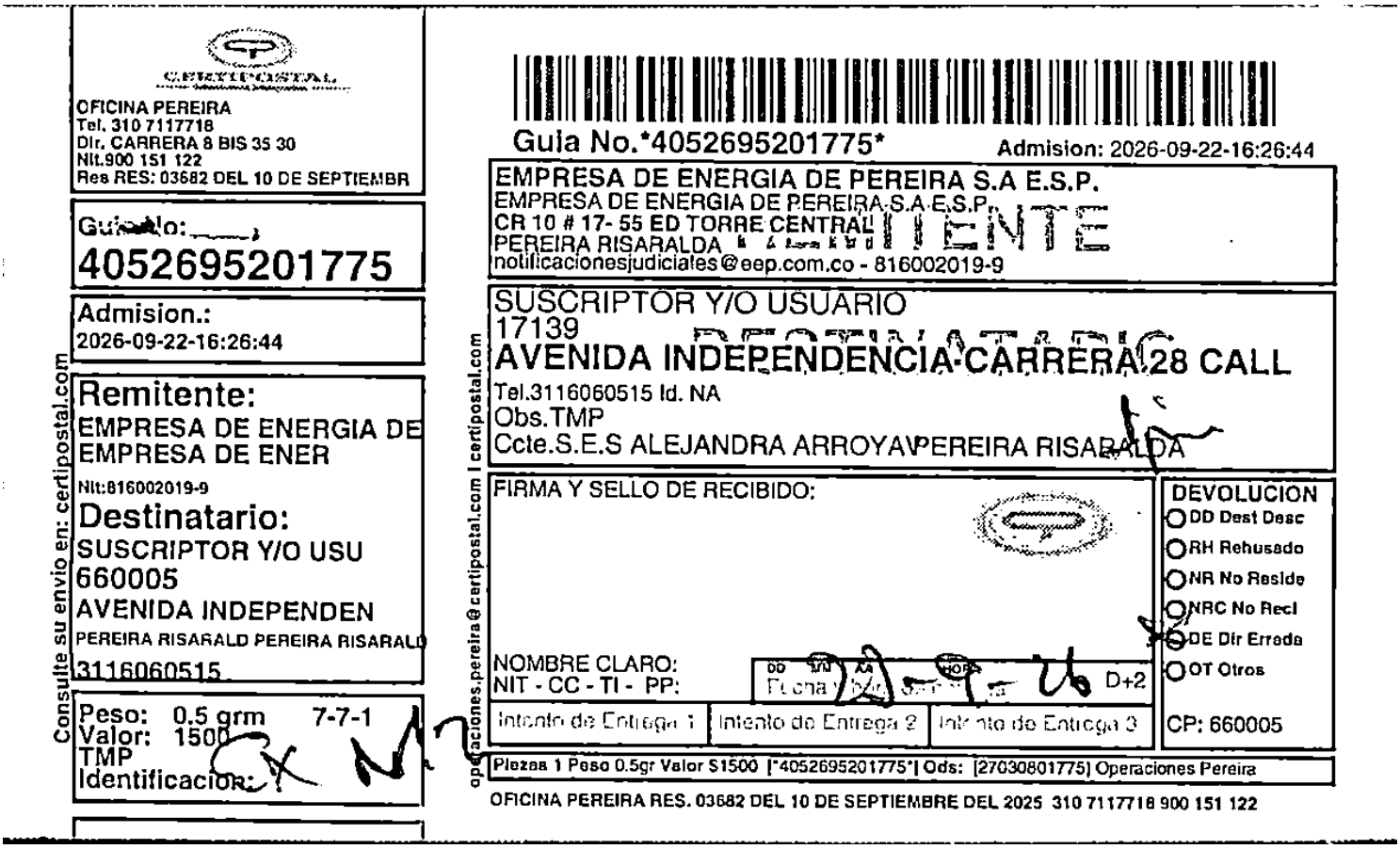
La presente comunicación será puesta en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario en la dirección registrada para la prestación del servicio dejándose las constancias correspondientes dentro del expediente administrativo.

Cordialmente,



ANDRÉS OROZCO PATIÑO
Líder PARE

Consulte el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes escaneando el código QR



CERTIPOSTAL

OFICINA PEREIRA
Tel. 310 7117718
Dir. CARRERA 8 BIS 35 30
Nit.900 151 122
Res RES: 03682 DEL 10 DE SEPTIEMBR

Guia No:
4052695201775

Admision.:
2026-09-22-16:26:44

Remitente:
EMPRESA DE ENERGIA DE
EMPRESA DE ENER
Nit:816002019-9

Destinatario:
SUSCRIPTOR Y/O USU
660005
AVENIDA INDEPENDEN
PEREIRA RISARALD PEREIRA RISARALD
3116060515

Peso: 0.5 grm 7-7-1
Valor: 1500
TMP
Identificación:

Consulte su envio en: certipostal.com

operaciones.pereira@certipostal.com | certipostal.com

Guia No.*4052695201775* Admision: 2026-09-22-16:26:44

EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A E.S.P.
EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A E.S.P.
CR 10 # 17- 55 ED TORRE CENTRAL
PEREIRA RISARALDA
notificacionesjudiciales@eep.com.co - 816002019-9

REMITENTE

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO
17139
AVENIDA INDEPENDENCIA CARRERA 28 CALL
Tel.3116060515 Id. NA
Obs.TMP
Ccte.S.E.S ALEJANDRA ARROYA PEREIRA RISARALDA

DESTINATARIO

FIRMA Y SELLO DE RECIBIDO:

NOMBRE CLARO:
NIT - CC - TI - PP:

DD MM AA HORA
Fecha y hora de entrega D+2

Intento de Entrega 1 | Intento de Entrega 2 | Intento de Entrega 3

DEVOLUCION
- DD Dest Desc
- RH Rehusado
- NR No Reside
- NRC No Recl
- DE Dir Errada
- OT Otros

CP: 660005

Piezas 1 Peso 0.5gr Valor $1500 [*4052695201775*] Ods: [27030801775] Operaciones Pereira

OFICINA PEREIRA RES. 03682 DEL 10 DE SEPTIEMBRE DEL 2025 310 7117718 900 151 122