

Pereira, 24 de marzo de 2026

DECISIÓN EMPRESARIAL N°9846888
MATRÍCULA N°2020523

LA LÍDER DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE (ATC) DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, conforme lo establecido en el capítulo VII de la Ley 142 de 1994, la cláusula trigésima primera del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y de acuerdo con los siguientes:

ANTECEDENTES

En fecha 03 de marzo de 2026, la señora FLOR DE MARIA HENAO DE HENAO presentó reclamo por valores facturado respecto del cobro de medidor, en el predio identificado con matrícula 2020523 ubicado en URB EL DANUBIO MANZANA 7 CASA 10 - VILLA SANTANA DANUBIO de servicio residencial – estrato 1, donde manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9846888	Radicado:	
F. Solicitud:	03-03-2026 15:00:00	Funcionario:	EEPYHEREDIAL
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0203 - RECLAMOS POR VALORES FACTURADOS
Cédula:	24411590	Solicitante:	HENAO DE HENAO FLOR DE MARIA
Teléfono:	3127453504	Dir. Notificación:	URB EL DANUBIO MANZANA 7 CASA 10 - VILLA SANTANA DANUBIO
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	Usaria la señora HENAO DE HENAO FLOR DE MARIA presenta reclamo por el cobro del medidor manifiesta que no esta de acuerdo ya que ella hace mucho tiempo pago por un medidor el cual fue el que retiraron indica que el medidor estaba bueno y no tenían porque retirarlo, solicita que se retire el cobro del medidor. Se envían a reclamación \$101.513 correspondientes al medidor , se informa a la usuaria que deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamo so pena de suspensión del servicio, adicionalmente en caso que la respuesta no sea procedente, se realizará el cobro de los valores en reclamación para la siguiente factura. notificar a la dirección.		
		Fecha Vencimiento:	24/03/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Vigilado
supereservicios

ANÁLISIS JURÍDICO

Respecto del cobro por concepto de medidor el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes adoptado por la empresa expresa en su Cláusula Décima cuarta- Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO: En virtud de la celebración de este contrato el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga para con LA EMPRESA a:

2. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas cumpliendo los requisitos legales y los demás documentos donde consten obligaciones a su cargo, tales como: **a) Estudios y derechos de conexión** (i.e. revisión de planos) de acuerdo con las tarifas señaladas legalmente, según el uso autorizado y el estrato o tarifa que le correspondan, **revisión de obras y servicios varios.** **b) El medidor y su instalación, cambio de sellos, materiales y mano de obra de normalización, revisión de instalaciones** y/o transformadores, calibración y verificación del sistema de medida realizada por un laboratorio acreditado. **c) Suspensión del servicio, reconexión del servicio, suspensión drástica del servicio, reconexión drástica del servicio y revisiones solicitadas por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, valores que serán adoptados por LA EMPRESA mediante Directiva de Gerencia que forma parte**

integral de este contrato, los cuales serán actualizados anualmente y publicados en un diario de amplia circulación (Art. 8º Resolución CREG 225 de 1.997). **d)** Los conceptos por consumos no facturados, después de ser adelantado por LA EMPRESA un proceso administrativo de recuperación de energía **e)**. La totalidad de los valores que no sean objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos de facturación, según se trate, para poder adelantar cualquier trámite en ese sentido. **f)** Copias de facturas por extravío o pérdida, factura pago parcial o desprendible de pago generado a través de los Kioscos Virtuales. **g)** Envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio, área local o nacional.

4. Aceptar y realizar a su costo, las normalizaciones del sistema de medición definidas por la CREG y el Ministerio de Minas y Energía, de acuerdo con el procedimiento previamente realizado por LA EMPRESA, el cual se compone de la pre visita o revisión previa realizada al in[1]mueble a solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO o por disposición de LA EMPRESA, donde se realiza la revisión integral al equipo de medida, a la acometida y se detalla e informa al SUSCRIPTOR y/o USUARIO uno a uno los elementos que él mismo debe adecuar según lo establecido en la normatividad vigente (Código de Medida Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, Código Eléctrico Colombiano NTC 2050, Norma de Diseño y Construcción de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan), con el fin de brindar una segura prestación del servicio de energía eléctrica.

Frente al procedimiento, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dispondrá de un (1) periodo de facturación contado a partir de la fecha del pre visita para realizar la normalización de su sistema de medición, particular [1]mente o con LA EMPRESA de acuerdo con la cotización de los materiales y la mano de obra

que se requerirá para sus adecuaciones, cuyo valor es aproximado y puede variar al momento de ejecución de la obra, para lo cual quedará a disposición del SUSCRIPTOR y/o USUARIO la autorización para la normalización de la medida al momento de la pre visita o dentro del periodo concedido, caso en el cual LA EMPRESA programará su ejecución; la obra será cargada en la factura y podrá ser financiada de conformidad con las Políticas Crediticias de LA EM[1]PRESA, según lo disponga el SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Si pasado el plazo definido no se ha realizado por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO la adecuación requerida, ni se acepta la realización por parte de LA EMPRESA, ésta procederá con la suspensión del servicio. Al realizarse la obra LA EMPRESA revisará su ejecución y cumplimiento técnico normativo

Adicionalmente, el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes establece la facturación por otros conceptos: **Cláusula vigesimosexta - Facturación otros conceptos:**

LA EMPRESA facturará a cada uno de sus SUSCRIPTORES y/o USUARIOS los valores de los servicios que preste o el costo de las actividades en que se incurra tales como: reconexión, suspensión drástica, reconexión drástica, copia de facturas por extravío, pérdida o pago parcial, desprendibles de pago generados a través de los kioscos virtuales, envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio (área local y nacional), **suministro de equipos de medida, revisiones**, parametrización de medidores estado sólido, revisión general con otro comercializador, conexión y/o verificación de provisional del obra o evento, disponibilidad de cuadrilla para atención de eventos, revisión por procesos administrativos de recuperación de energía, verificación de medidores en laboratorio de metrología, aprobación de planos eléctricos, revisión de obras ejecutadas por terceros, otros servicios tales como georreferenciación, certificaciones, placas de identificación de transformadores nuevos instalados por terceros, servicio y transporte de cuadrilla: de línea energizada, grúa, **mantenimiento y reparaciones**, actividades para usuarios de otros comercializadores, **obras de normalización (incluye materiales y mano de obra)**, los costos asociados a las revisiones de las peticiones, quejas y reclamos que requieran visita al predio y no sean procedentes, y las cuotas o pagos de productos o servicios no inherentes a la prestación del servicio, previamente autorizados por el propietario, suscriptor o usuario.

En consecuencia, se emite el listado de conexos del año 2025 determinados por la Directiva de Gerencia No 002 de 2025, por medio de la cual se adoptan las tarifas por servicios asociados, complementarios y/o conexos al servicio de Energía Eléctrica prestado por la Empresa para la vigencia del año 2025 para la ciudad de Pereira, publicados en el Periódico EL DIARIO el día 16 de enero de 2025, página 7, aquí encontrarán los cobros de los pagos parciales, de las copias de las facturas, suspensiones, reconexiones, medidores, tarifas por revisiones, normalizaciones, materiales, mano de obra, aprobación de planos eléctricos, otros servicios como georreferenciación, servicio de línea viva, de grúa, costo de desprendibles de pago, entre otros. (...)

Nota: Valores antes de IVA.

VENTA DE EQUIPOS DE MEDIDA (Valores antes de IVA)	
TIPO DE MEDIDOR	VALOR
Medidor Monofásico Electrónico Clase 1	\$ 85.305

Notas:

1. Los precios de materiales y mano de obra se les debe incluir el valor del IVA.
2. Los precios del material y mano de obra están sujetos a cambios y/o modificación dependiendo de las cantidades que sean necesarias para realizar la normalización y a las variaciones del mercado. Estos servicios podrán ser contratados con particulares e informados a la Empresa de Energía de Pereira S.A ESP., para su correspondiente verificación y resellado el cual tendrá costo por concepto de revisión.

Expuesto el marco normativo y contractual para el presente caso, se procederá a resolver el caso concreto.

CONSIDERACIONES

A continuación, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. realiza un estudio del procedimiento ejecutado en el predio con matrícula 2020523, si el mismo se adoptó conforme lo establecido en la ley 142 de 1994, a la Resolución CREG 108 de 1997 y al Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, por lo cual, una vez revisado el sistema de administración comercial, se evidencian respecto del caso en concreto los siguientes hechos:

Se tiene que, durante varios periodos el personal encargado de lectura, reporto medidor N°100149546 que corresponde a la matrícula 2020523, para análisis especial.

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
177	28/11/2025	29/11/2025	2210	K	2212	10	3587	107	107	CPI
176	29/10/2025	30/10/2025	2209	K			3480	0	107	CMI
175	29/09/2025	30/09/2025	2204	K			3480	107	107	CPI

Detalle	
Obs.Lectura	Analisis Especial
Sol.Critica	Consumo Promedio Individual





Teniendo en cuenta la novedad presentada, se generó proceso interno de campaña N°9453393, mediante el cual se realizó visita para el día 17 de diciembre de 2025 con acta **No C-158093-R**, donde se consignó lo siguiente:

"se visita predio por campaña de crítica, lectura en la matrícula n°2020523 bajo proceso 9453393 con circuito 0016 atado a trafo 1969 correspondiente a la dirección Manzana 7 Casa 10 Del Barrio El Danubio, donde se encuentra medidor monofásico meter n°100149546 con una lectura activa de 2212.3 , lectura SAC=2210, no se realizan pruebas al medidor encontrado ya que se evidencia que el medidor no pulsa ni integra, medidor frenado, por lo tanto se procede a retirar medidor encontrado para ser enviado a laboratorio avalado por la ONAC para su respectivo análisis, se instala medidor monofásico Hiking n°24787662 con una lectura activa de 3.2 suministrado e instalado por la EEP, en calidad de préstamo a la espera del dictamen del laboratorio, se realizan pruebas al medidor instalado con equipo patrón AVM n.24320167 dando conforme a los parámetros de calibración, se sella bornera y caja, se deja predio con servicio de energía ok, con voltaje disponible de 117 y corriente de 0.2 medidos con la pinza voltíamperimétrica pz.222844694 se toman 34 fotos y 1 video. atiende la visita Reinaldo Benjumea en calidad de encargado del predio, ya que el propietario no se encontraba en el predio, a quien se le explica el procedimiento realizado y se le socializa el buen uso racional y eficiente de la energía, censo de carga dictado por el usuario no verificado, se deja información en terreno."

OBSERVACIONES
Se visita predio por campaña de critica, lectura en la matrícula N°2020523 bajo proceso 9453393 con circuito 0016 atado a trafo 1969 correspondiente a la direccion manzana 7 casa 10 del barrio el Danubio, donde se encuentra medidor monofasico Meter N°100149546 con una lectura activa de 2212.3 , lectura SAC=2210, no se realizan pruebas al medidor encontrado ya que se evidencia que el medidor no pulsa ni integra, medidor frenado, por lo tanto se procede a retirar medidor encontrado para ser enviado a laboratorio avalado por la ONAC para su respectivo análisis, se instala medidor monofasico Hiking N°24787662 Con una lectura activa de 3.2 suministrado e instalado por la EEP, en calidad de préstamo a la espera del dictamen del laboratorio, se realizan pruebas al medidor instalado con equipo patron AVM N.24320167 dando conforme a los parametros de calibracion, se sella bornera y caja, se deja predio con servicio de energia OK, con voltaje disponible de 117 y corriente de 0.2 medidos con la pinza voltíamperimétrica PZ.222844694 se toman 34 fotos y 1 video.
Atiende la visita Reinaldo Benjumea en calidad de encargado del predio, ya que la propietario no se encontraba en el predio, ah quien se le explica el procedimiento realizado y se le socializa el buen uso racional y eficiente de la energía, censo de carga dictado por el usuario no verificado, se deja informacion en terreno.
ACUERDO DE PAGO: El suscrito propietario suscriptor y/o usuario del servicio de energía prestado al inmueble cuyos datos se indican al inicio de la presente acta de normalización y de acuerdo a los trabajos ejecutados me obligo de manera autónoma e incondicional a: 1) Pagar a la EEP S.A. E.S.P. el valor de la adecuación a las instalaciones eléctricas, el cual autorizo se ha cobrado en 0 cuotas iguales en la factura que se genera por concepto de la prestación del servicio de energía eléctrica para esta matrícula, financiado con un interés del 0 % mensual. 2) En caso de mora en el pago, acepto sean cobrados intereses moratorios a la máxima Tasa legal permitida así como perder el beneficio de la financiación y que se haga exigible el pago total de la obligación.
De igual forma manifiesto que he sido informado de los derechos que me asisten como titular del dato especialmente al derecho de conocer actualizar rectificar y suprimir mi información personal así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. Estos derechos los puedo ejercer a través de los medios habilitados por Energía de Pereira para la atención Al público que corresponden a los siguientes: en Pereira nuestra oficina de atención personal ubicada en la Cra. 10 No. 17 - 35 Edificio Torre Central piso 2, correo electrónico contactenos@eep.com.co y en la ciudad de Cartago nuestra oficina atención personal ubicada en la Cra. 4 No. 15 - 104 local 4, correo Electrónico contactenoscartago@eep.com

Vigilado
super-servicios

Propietario / Cliente / Usuario	
NOMBRE:	Reinaldo Benjumea
FIRMA:	
C.C. No:	16204431

Funcionario / Contratista			
NOMBRE:	MESA HINCAPIE ALEXANDER		
FIRMA:			
C.C. No:	18518814	Cod.	766
C.C. Aux:	1105784017	Cod. Aux	0

Interventoria	
NOMBRE:	
FIRMA:	
C.C. No:	



Medidor retirado

Medidor instalado

En concordancia con lo anterior, en la visita, LA EMPRESA encontró medidor número 100149546 no conforme, por lo tanto, se procedió a retirar la medida para su verificación y análisis en un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia; esto de conformidad al numeral 6 de la Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO:

6. Permitir, cuando LA EMPRESA lo requiera, el retiro, traslado o cambio total o parcial del sistema de medición, en los siguientes casos: a) para verificar su estado a través de un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC o quien haga sus veces, con el fin de garantizar la correcta medición del consumo. b) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos o equipos de medida más precisos (Art. 144 Ley 142 de 1994)

Así las cosas, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios pueden llevar a cabo el retiro del medidor cuando este se encuentre en mal estado, y debe entregar al suscriptor el informe de revisión elaborado por parte del laboratorio acreditado. Es decir, una vez se emita el resultado de laboratorio la Empresa se comunicará con el suscriptor para informarle del resultado de este y el trámite a seguir según sea el caso.

Debe tenerse que es el laboratorio quien mediante las pruebas correspondientes y con la emisión de un informe de laboratorio el que determina idóneamente si el equipo de medida presentó error o no en el registro del consumo o en su medida.

Conforme a lo anterior, es importante tener en cuenta que la empresa está facultada para retirar el equipo de medida, según lo estipulado en el artículo 145 de la ley 142 de 1994, el cual determina:

"CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los Instrumentos que se Utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones Eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta que las empresas tienen la posibilidad de solicitar al usuario el cambio de medidor cuando suceda cualquiera de las dos condiciones que se desprenden:

1. Cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos.
2. Cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Una vez generado el INFORME DE INSPECCIÓN TÉCNICA Nro. 0644140 del medidor con serial N°100149546 el cual fue determinado como **NO CONFORME**, se remitió el mismo al predio con dirección URB EL DANUBIO MANZANA 7 CASA 10 - VILLA SANTANA DANUBIO, mediante comunicación 28685 del 24 de enero de 2026, del cual se intentó hacer entrega el 28/01/2026, lo cual no fue posible debido a que, según guía de entrega el predio es de difícil acceso; teniendo en cuenta lo anterior, por parte de la Empresa se procedió a publicar el comunicado 28685 en nuestra página web el 20/02/2026 hasta el día 27/02/2026, entendiéndose así que, se 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.

Comunicado 28685



Pereira, 24 de enero 2026

Señor,
 Suscriptor y/o Usuario
 Matrícula: 2020523
 Dirección: URB EL DANUBIO MANZANA 7 CASA 10
 Ciclo: 3 Ruta: 1010194732

N° 28685

Asunto: Entrega de Certificado de Calibración y Ensayo

Cordial saludo,

De la manera más atenta nos permitimos entregarle Informe De Inspeccion Tecnica N° 644140, de Medidor N° 100149546, el cual fue retirado del predio ubicado en la dirección: URB EL DANUBIO MANZANA 7 CASA 10, para verificación y análisis en un laboratorio acreditado para tal fin y cuyo resultado de inspección fue: NO CONFORME.

De conformidad con el Artículo 9.1 de la Ley 142 de 1994, **EL USUARIO TIENE DERECHO A LA CORRECTA MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS**, en obtener de las empresas la medición de sus consumos reales, mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de los plazos y términos que establezca la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

Es por esta razón que la Empresa se permite comunicarle al Suscriptor y/o Usuario que cuenta con treinta días calendario (un período de facturación), a partir de la fecha, para:

PRIMERO: Solicitar la devolución de su equipo de medida, ello, toda vez que por políticas de protección del medio ambiente, el medidor mencionado se encuentra en las instalaciones del laboratorio que realizó la inspección respectiva, con el fin de garantizar la mejor disposición final de estos materiales de desecho. Si pasado este tiempo no se tiene solicitud al respecto, se entiende que al medidor debe darse disposición final adecuada.

SEGUNDO: Si el Suscriptor y/o Usuario decide adquirir el medidor de manera particular, deberá entregarlo en las oficinas de Atención al Usuario de la Empresa acompañado de la fotocopia de la última factura de pago del servicio, la factura de compra del medidor y el Certificado de Calibración expedido por un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Es preciso señalar que el equipo de medida deberá reunir los requerimientos técnicos previstos por la Empresa, de conformidad con lo establecido en el Código de Distribución y/o Medida (Numeral 7.5.1 - Res. CREG 070 de 1998). De ser necesario, el Suscriptor y/o Usuario deberá normalizar la acometida.

Si la Empresa realizó instalación de un equipo de medida en calidad de préstamo, éste quedará como definitivo si dentro del término mencionado no se ha recibido un medidor por parte del Suscriptor y/o Usuario según lo dispuesto anteriormente, procediendo a realizar el correspondiente cobro en la facturación del servicio, de conformidad con las políticas de financiación vigentes.

El Usuario es la razón de ser de nuestra Empresa, permítanos seguir prestando nuestros servicios, contribuyendo con el crecimiento de la región.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida en las oficinas de Atención al Usuario o en la línea telefónica 115 (Opción 2).

Cordialmente,



JOHN WILSON VELASQUEZ BOHORQUEZ
 GERENTE SOLUCIONES ENERGÉTICAS
 Entregó: _____

Recepción del documento:

Nombre _____

Cc _____

Firma _____

Fecha _____

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17-55 Línea de atención daños y reparaciones:115 PBX: 3151515

 www.eep.com.co  contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Vigilado Superintendencias

Guía comunicado 28685

 NIT 900429481-7 CR 36 A BIS 6 -50 TEL 5545030 Cali,Valle Lic 002785 RP 0233 esm@esmlogistica.com Código postal 760042 2150000001595162 HENAO DE HENAO FLOR DE MARIA URB EL DANUBIO MANZANA 7 CASA 10 PEREIRA RISARALDA 28685 <i>función difícil Acceso</i>	 2150000001595162 - ORDEN: 5003831769467208 ZONA: 12															
	<table border="1"> <tr> <td>HENAO DE HENAO FLOR DE MARIA URB EL DANUBIO MANZANA 7 CASA 10 PEREIRA RISARALDA Cod. postal:66001 PARE HECTOR BERMUDEZ MARIN PROTOCOLOS</td> <td>0 28685</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>Peso: 125gr Valor:3450 2026/01/26</td> </tr> </table>	HENAO DE HENAO FLOR DE MARIA URB EL DANUBIO MANZANA 7 CASA 10 PEREIRA RISARALDA Cod. postal:66001 PARE HECTOR BERMUDEZ MARIN PROTOCOLOS	0 28685	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 2026/01/26											
HENAO DE HENAO FLOR DE MARIA URB EL DANUBIO MANZANA 7 CASA 10 PEREIRA RISARALDA Cod. postal:66001 PARE HECTOR BERMUDEZ MARIN PROTOCOLOS	0 28685															
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 2026/01/26															
<table border="1"> <tr> <td>RECIBE:</td> <td>DD</td> <td>MM</td> <td>AA</td> <td>HORA</td> </tr> <tr> <td>DESCONOCIDO</td> <td>REHUSADO</td> <td>NO RESIDE</td> <td>DIR ERRADA</td> <td>DESOCUPADO</td> </tr> <tr> <td>OTRO</td> <td>25</td> <td>01</td> <td>26</td> <td>HORA</td> </tr> </table>		RECIBE:	DD	MM	AA	HORA	DESCONOCIDO	REHUSADO	NO RESIDE	DIR ERRADA	DESOCUPADO	OTRO	25	01	26	HORA
RECIBE:	DD	MM	AA	HORA												
DESCONOCIDO	REHUSADO	NO RESIDE	DIR ERRADA	DESOCUPADO												
OTRO	25	01	26	HORA												

Publicación comunicado 28685

Notificaciones									
Notificación	Matrícula	Tipo Notificación	Decisión Empresarial	Fecha Dec. Emp	Persona a Notificar	Causa Publicación	Fecha Publicación	Despublicada en	Adjunto
Entrega de Certificado de Calibración y Ensayo 28685	2020523	Notificación por Aviso	28685	2026-01-24	Suscriptor y/o Usuario	Difícil acceso	2026-02-20	2026-02-27	Entrega de....

Informe de laboratorio nro. **0644140**

CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S. ORGANISMO DE INSPECCIÓN TÉCNICA INFORME DE INSPECCIÓN TÉCNICA Nro 0644140		 <small>ISO/IEC 17020:2012 09-OIN-103</small>
1. DATOS GENERALES		Fecha de Emisión: 2026-01-07
SOLICITANTE	EEP. S.A ESP	
DIRECCION:	CARRERA 10 #17 - 35 .	
No. SERVICIO	2020523	
FECHA DE INSPECCIÓN	2026-01-07 4:30 p.m.	
LUGAR DE INSPECCIÓN:	CALLE. 17A # 42A - 43 BOGOTÁ D.C.	
SOLICITUD DE SERVICIO	11204	

2. DESCRIPCIÓN DEL MEDIDOR

Serie	Marca	Modelo	Puente	Tipo	Principio
100149546	@METER	HOME-1.1C11.21.11*	No Aplica	1F2H	ESTATICO

Tensión (V)	Corriente (A)	Año Fabricación	Resolución	Constante	Clase
120V	5(100)	2.010	0.01	1600	1

LEC_DIU_kWh	LEC_DIU_kVARh	LEC_NOC_kWh	LEC_NOC_kVARh
2212,45			

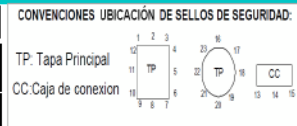
3. CONCLUSIÓN DE LA INSPECCIÓN DEL MEDIDOR

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.

4. CADENA DE CUSTODIA

4.1 Verificación del Embalaje

Tipo	Identificación	Resultado	Observaciones
ETIQUETA	20795	CONFORME	
Caja	N/a	CONFORME	



Observaciones:
Medidor sin tapa del bloque de terminales.

Realizado por: GM458443 Fecha: 2025-12-31 Hora: 10:51:35 Camara: 07

5. INSPECCIÓN DE EL(LOS) SELLO(S)

Posición	Tipo	Color	Serie	Resultado	Cód.	Observaciones
07	TAMBOR	AZUL	1100791	NO CONFORME	SDT	MATERIAL DEL SELLO DE SEGURIDAD DETERIORADO
Tapa base	ETIQUETA	BLANCO	1608118	NO CONFORME	SDT	MATERIAL DEL SELLO DE SEGURIDAD DETERIORADO
09	PLOMO	GRIS	NA	NO CONFORME	SDF	SELLO DE SEGURIDAD DEFORMADO (Cuerpo repisado)

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.

6. INSPECCIÓN VISUAL DEL MEDIDOR

Durante la inspección visual se revisaron cada uno de los componentes y elementos del medidor de acuerdo con los procedimientos internos del Organismo de Inspección, garantizando que los elementos revisados corresponden a los enunciados en la NTC 4856 2023 numeral 4.1.2. Anexo A. la conclusión de la inspección del medidor se indica en la pagina 1 numeral 3.

Código Observaciones	Descripción
CCDT	CIRCUITO DE CORRIENTE DETERIORADO (Shunt)
OOTOT	otros OTRO (Medidor sin tapa del bloque de terminales)

Observaciones:

Este Informe expresa fielmente el resultado de la inspeccion tecnica realizada en las instalaciones del organismo de inspeccion y los resultados expresados se refieren exclusivamente a la inspeccion realizada al medidor.

Nota 1: La unidad de medida de la resolución y constante del medidor se ven reflejadas en la placa de características del registro gráfico

Nota 2: Durante la inspeccion tecnica, se pueden presentar cambios en la integridad fisica del medidor.

Nota 3: El codigo reportado con la letra (O), corresponde a una observacion.

Realizado por: GM1018499988

Fecha: 2026-01-06

Hora: 13:38:04

Camara: 03

Resultado: NO CONFORME

REGISTRO GRÁFICO MEDIDOR NO: 100149546



PLACA DE CARACTERISTICAS



CIRCUITO DE CORRIENTE DETERIORADO (Shunt)

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	Conforme												
RESULTADOS EN ACTIVA															
Pruebas de Exactitud															
Fase.	U(V)	I(A)	COS	Error (%)	U exp(%)	Error Maximo (%)	Resultado								
R	120,00	0.25	1,00	-1,14	0,08	2,00	Conforme								
R	120,00	5	1,00	-0,11	0,08	1,25	Conforme								
R	120,00	5	0,50	-0,21	0,16	1,50	Conforme								
R	120,00	100	1,00	-0,13	0,08	1,25	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	2213,42	2215,42	2,00	0,00	-0,13	Conforme									
Observaciones															
<table border="0"> <tr> <td>Marcha Sin Carga</td> <td>Conforme</td> </tr> <tr> <td>Arranque</td> <td>Conforme</td> </tr> <tr> <td>Exactitud</td> <td>Conforme</td> </tr> <tr> <td>Verificacion de la constante</td> <td>Conforme</td> </tr> </table>								Marcha Sin Carga	Conforme	Arranque	Conforme	Exactitud	Conforme	Verificacion de la constante	Conforme
Marcha Sin Carga	Conforme														
Arranque	Conforme														
Exactitud	Conforme														
Verificacion de la constante	Conforme														

El suscriptor y/o usuario en su oportunidad, no controvertió el documento e informe. Así las cosas, la Empresa De Energía de Pereira procedió a facturar el medidor instalado inicialmente en calidad de préstamo, ello de conformidad con las políticas de financiación vigentes.

Código	Concepto	Nro. Proceso	Cantidad	Valor
619	MEDIDORES EEP			85,305
779	IVA BIENES			16,208
			TOTAL:	\$101,512.95

De acuerdo con lo anterior, no es posible instalar nuevamente el medidor con serial N°100149546, pues como se verificó por el organismo de inspección técnica CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S. se encuentra NO CONFORME, adicionalmente, es debido indicar que, el medidor 100149546 fue instalado en el año 2011, es decir, que ya cumplió el tiempo establecido para su garantía la cual es de 3 años.

Teniendo en cuenta lo expuesto en la presente decisión empresarial, no es procedente acceder al reclamo por valores facturados por concepto de medidor, ya que, la empresa obró de conformidad a ley sin vulnerar los derechos del Usuario de conformidad con el numeral 2 y 4 de la Cláusula Décima cuarta y la Cláusula vigesimosexta del contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de energía eléctrica.

Teniendo en cuenta lo expuesto en la presente decisión empresarial, nos permitimos informar que el procedimiento de cambio de medidor se realizó correctamente dando cumplimiento a la normativa vigente, es de resaltar que, el cambio se generó porque el equipo de medida se encontraba no conforme en el momento de la revisión, es preciso resaltar que, el resultado a laboratorio corrobora que el medidor se encuentra no conforme; y respecto a las adecuaciones que se hacen en el equipo de medida los costos derivados de estas deben ser asumidos por el usuario, teniendo en cuenta que el equipo de medida es de su propiedad, de acuerdo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes:

Cláusula Décima Séptima – Propiedad de las conexiones domiciliarias: *La propiedad de los equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al SUSCRIPTOR y/o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes. Art. 135 Ley 142 de 1.994.*

Para finalizar nos permitimos indicar que, el valor por el costo del medidor puede ser financiado en la factura de la matrícula N°2020523.

Igualmente nos permitimos informa que, al momento de haber presentado esta reclamación, se congelaron **\$83,592.00** no obstante, al verificar que, los valores son atribuibles al usuario se procedió con la liberación de los valores anteriormente mencionados, los cuales se verán reflejados en el siguiente periodo de facturación.

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, **LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.**

RESUELVE:

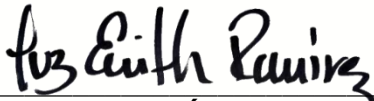
PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** al reclamo por valores facturados presentado por la señora **FLOR DE MARIA HENAO DE HENAO** de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial a la señora **FLOR DE MARIA HENAO DE HENAO**, enviando citación a **URB EL DANUBIO MANZANA 7 CASA 10 - VILLA SANTANA DANUBIO**, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Contra la presente procede el Recurso de Reposición ante el líder del proceso ATC de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la ley 142 de 1994.

CUARTO: La presente Decisión rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTÍSIQUESE Y CÚMPLASE,



LUZ ENITH RAMÍREZ HINGAPIÉ
LÍDER ATC (E)

Preparó: KGODOYA.