

Pereira, 26 de marzo de 2026

Señor (a)
FABIAN GIRALDO VARGAS
CLL 78 30 65 - SAN JOAQUIN
 Matrícula: **923730**

REFERENCIA: Respuesta Queja por Procedimiento Efectuado N°9850846

Dando respuesta a la queja por procedimiento presentada por el señor **FABIAN GIRALDO VARGAS**, el día 05 de marzo de 2026, bajo radicado N°9850846, en donde manifiesta:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9850846	Radicado:	
F. Solicitud:	05-03-2026 09:09:00	Funcionario:	EEPJLOPEZR
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
Cédula:	1088240299	Solicitante:	GIRALDO VARGAS FABIAN
Teléfono:	3128600699	Dir. Notificación:	CLL 78 30 65 - SAN JOAQUIN
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Electrica
Objeto de Petición:	Usuario presenta queja por el procedimiento efectuado mediante el acta de revision #177169-R, afirma "est en desacuerdo de la actividad realizada, tengo grado de tecnólogo en mecánica y los procedimientos que hizo el señor fueron totalmente indebidos y con los equipos de medición incorrectos, aprovecharon de que estaba yo para enredar a mi esposa, la hicieron firmar el acta y le dijeron que solo iban a revisar y apenas ella firmó de una procedieron con el cambio del medidor y eso no lo habían dicho antes de firmar y dice est inconforme con toda la actividad realizada". autoriza notificacion a direccion: CLL 78 # 30 - 65 - SAN JOAQUIN CUBA PEREIRA, Usuario solicita por favor lo llamen al 3128600699 antes de generar agendamiento o visitas para poder el estar presente.		
		Fecha Vencimiento:	26/03/2026
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Vigilado Supersevidos

Con respecto a lo manifestado por el usuario, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. realiza un estudio del procedimiento ejecutado en el predio con matrícula 923730, 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:

1. Se tiene que, durante varios periodos por parte del lector se reportó medidor para análisis especial, por lo cual por parte de la Empresa de Energía se generó proceso 9838564 para revisión integral de la medida por presentarse novedad en medidor.

Csv.	F.Lectura	F.Factura	Lec.Tomada	Obs.	Lectura Verificada	Obs.Ver.	Lectura Facturada	Consumo	Promedio	Sol.
230	12/02/2026	13/02/2026	463	K			1016	187	187	CPI
229	15/01/2026	16/01/2026	279	K			829	193	193	CPI
228	15/12/2025	16/12/2025	47	K			54	193	193	CPI

Obs.Lectura

Sol.Critica

2. Teniendo en cuenta lo anterior, el 04 de marzo de 2026, se realizó visita mediante acta **No C-0177169-R** donde se tiene las siguientes observaciones:

*"se realiza visita a solicitud De La Empresa De Energía De Pereira (Eep) por campaña de crítica de lectura en la matrícula 923730 bajo proceso 9838564 se halló sistema de medida directa a 2 elementos con medidor marca meter #20011126 clase 1 con lecturas 580.28kwh, el cual corresponde a medida de vivienda ubicada en la calle 78 #30-65 y se encuentra amarrada al transformador de distribución con placa 0540, se validan sellos de seguridad en tapa principal, y sticker de calibración estando conformes, se validan conexiones en bornera y acometida estando conformes. se realizan pruebas al medidor con equipo patrón zera #50027567 estando dentro de los parámetros de calibración conformes tensión encontradas $r=126$ $t=126$ corrientes $r=0.873$ $t=2.649$ **se valida información en sistema en dónde se evidencia que en mes de noviembre se reporta un consumo de 443kwh y en el mes siguiente siendo diciembre se reportó un lectura de 47kwh, evidenciando desorden en la lectura, se procede a retirar equipo de medida para ser enviado a laboratorio, y en calidad de préstamo se instala equipo de medida nuevo suministrado por la eep marca cdm #34025475 con lecturas 2.78kwh y 1.70kvar se realizan pruebas con equipo patron zera #50027567 estando dentro de los parámetros de calibración conformes** encargado que atiende la visita dicta censo no se verifica. se sella sistema de medida y se toma registro fotográfico (58 fotos y 1 video) usuario puede acceder a la cartilla de seguridad disponible en la página web de la eep líneas de atención 115 3151515."*

Se realiza visita a solicitud de la empresa de energía de Pereira (EEP) por campaña de crítica de lectura en la matrícula 923730 bajo proceso 9838564 se halló sistema de medida directa a 2 elementos con medidor marca Meter #20011126 clase 1 con lecturas 580.28Kwh, el cual corresponde a medida de vivienda ubicada en la calle 78 #30-65 y se encuentra amarrada al transformador de distribución con placa 0540, se validan sellos de seguridad en tapa principal, y sticker de calibración estando conformes, se validan conexiones en bornera y acometida estando conformes.

Se realizan pruebas al medidor con equipo patrón ZERA #50027567 estando dentro de los parámetros de calibración conformes

Tensión encontradas
 $R=126$
 $T=126$

Corrientes
 $R=0.873$
 $T=2.649$

Se valida información en sistema en dónde se evidencia que en mes de Noviembre se reporta un consumo de 443kwh y en el mes siguiente siendo Diciembre se reporto un lectura de 47kwh, evidenciando desorden en la lectura, se procede a retirar equipo de medida para ser enviado a laboratorio, y en calidad de prestamo se instala equipo de medida nuevo suministrado por la EEP marca CDM #34025475 con lecturas 2.78kwh y 1.70kvar se realizan pruebas con equipo patron Zera #50027567 estando dentro de los parámetros de calibración conformes

Encargado que atiende la visita dicta Censo no se verifica.

Se sella sistema de medida y se toma registro fotográfico (58 fotos y 1 video)

Usuario puede acceder a la cartilla de seguridad disponible en la página web de la EEP

Líneas de atención
 115
 3151515.

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

Propietario / Cliente / Usuario	
NOMBRE:	Catalina Osorio
FIRMA:	
C.C. No:	1057989674

Funcionario / Contratista			
NOMBRE:	BERMÁNDEZ ORTIZ DIEGO ARMANDO		
FIRMA:			
C.C. No:	1110563621	Cod.	1637
C.C. Aux:	1090076855	Cod. Aux	787

Interventoria	
NOMBRE:	
FIRMA:	
C.C. No:	



Medidor retirado



Medidor instalado

En concordancia con lo anterior, en la visita, LA EMPRESA encontró novedad por desorden de lectura en el medidor número 2001126, 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.

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, la novedad presentada en el medidor fue por causas externas las cuales no son atribuibles a la Empresa de Energía de Pereira; y que 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.


Cabe resaltar que, el cobro del medidor se establecerá una vez se tenga el resultado de laboratorio del medidor retirado N°20011126, expedido por el organismo de inspección técnica CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S.


Finalmente, en razón a la queja presentada por el usuario y con el fin de dar claridad sobre el procedimiento realizado, se ejecutó nueva visita el 09 de marzo de 2026 mediante acta No C-3064442528-R, donde se tienen las siguientes observaciones:

"Se vista matrícula 923730 amarrada al trafo 0540 en la dirección barrio San Joaquín calle 78 # 30-65 bajo proceso 9850846 por reclamo usuario inconforme con procedimiento en el acta 177169 donde no se le da claridad el motivo de retiro de medidor y se le instala nuevo medidor, se llega a terreno se habla con usuario el cual se le da claridad y se le informa el motivo por el cual se le cambia medidor ya que era (por desorden de lectura) usuario queda conforme con dicha información aportada se toma registro fotográfico como evidencia en terreno".

Vigilado
Superservicios

OBSERVACIONES
se vista matrícula 923730 amarrada al trafo 0540 en la dirección barrio San Joaquín calle 78 # 30-65 bajo proceso 9850846 por reclamo usuario inconforme con procedimiento en el acta 177169 donde no se le da claridad el motivo de retiro de medidor y se le instala nuevo medidor, se llega a terreno se habla con usuario el cual se le da claridad y se le informa el motivo por el cual se le cambia medidor ya que era (por desorden de lectura) usuario queda conforme con dicha información aportada se toma registro fotográfico como evidencia en terreno
<small>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.</small>
<small>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</small>

Propietario / Cliente / Usuario	
NOMBRE:	Fabian giraldo
FIRMA:	
C.C. No:	1088240299

Funcionario / Contratista			
NOMBRE:	LONDOÑO OROZCO RICHARD		
FIRMA:			
C.C. No:	1060646148	Cod.	1645
C.C. Aux:	1088008427	Cod. Aux	0

Interventoria	
NOMBRE:	
FIRMA:	
C.C. No:	

De acuerdo con lo anterior, se brindó al usuario la explicación del motivo del cambio del medidor, el cual se realizó por desorden en la lectura del equipo, conforme a los procedimientos técnicos establecidos, una vez socializada la información, el usuario manifestó conformidad con la explicación que se brindó.

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos, tales como la página web www.eep.com.co, la línea de atención al cliente 115 opción 2, línea telefónica (606) 3151515, nuestra App para sistemas operativos Android y iOS Energía de Pereira y el número de WhatsApp 3228655668.

Atentamente,



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ
Líder Proceso ATC (E)

Preparó: KGODOYA.