

Pereira, 04 de febrero de 2026

Señor

Suscriptor y/o Usuario

Dirección: Cra 13 No 44- 24- Apto 303 Por Av 30 De Agosto Turin

CICLO: 8 /RUTA: 1010214280

Pereira - Risaralda

Copia a: Avd 30 de agosto 44-20 Apto 303

Radicado: **15609**
Matrícula: **348235**

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: Cra 13 No 44- 24- Apto 303 Por Av 30 De Agosto Turin del municipio de Pereira - Risaralda, identificado en el sistema de administración comercial -SAC- con el código de matrícula No. 348235.
2. De las actas de Revisión y/o Instalación No. 907562 del 19 de junio de 2025 y 160884 del 17 de octubre de 2025, en las cuales se relaciona 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, se evidencia lo siguiente:
 - Investigacion por desviaciones significativas
 - Sin sellos en tapa principal
 - Sticker principal suelto
3. Por hallarse adulteracion de los elementos de seguridad en el equipo de medida No. 8071248, 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 16372 del 18 de diciembre 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. 160884 del 17 de octubre de 2025
 - Informe de Inspección Técnica No. 637939 del 07 de noviembre de 2025, emitido por el laboratorio de calibración y ensayo CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S ORGANISMO DE INSPECCION TECNICA
 - Acta de Revisión y/o Instalación No. 907562 del 19 de junio de 2025
 - Registro fotográfico
 - Análisis de Consumos de la matricula No. 348235.
5. El Suscriptor y/o Usuario en su oportunidad, no controvirtió los documentos e informes a él enviados.

PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

La Empresa, conforme al **numeral tercero de la Cláusula Décima Tercera del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes**, y en atención a lo dispuesto en los **artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**, procedió a facturar por consumo promedio individual mientras adelantaba la investigación de las desviaciones significativas detectadas en el consumo del inmueble.

Dado que no es posible determinar el tiempo de permanencia de la irregularidad que afectó el sistema de medida e impide la correcta medición del consumo de energía, la Empresa ha establecido que cobrará a sus Suscriptores y/o Usuarios la energía consumida que no fue facturada por investigación de desviaciones significativas, aplicando el término de **cinco (5) meses previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994**.

En desarrollo de lo anterior, la Empresa realizó la revisión técnica, levantó el acta correspondiente, recaudó el material probatorio y puso en conocimiento del suscriptor y/o usuario dicha información mediante traslado con radicado No. 16372 del 18 de diciembre de 2025, enviado a través de empresa de mensajería. No obstante, el usuario no presentó escrito de respuesta en el que controvirtiera 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.

En consecuencia, se entiende que el suscriptor y/o usuario **no ejerció su derecho de contradicción**, quedando en firme los hallazgos técnicos y jurídicos que sustentan el procedimiento de recuperación de energía.

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 ni realizar fraude en las conexiones, acometidas o medidores.
- Garantizar que el consumo sea el elemento principal del precio que se paga por el servicio.

Adicionalmente, el **artículo 135 de la Ley 142 de 1994** dispone que la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sin que ello exima al suscriptor o usuario de las obligaciones contractuales. El **Concepto Unificado Superservicios No. 2 de 2009** aclara que los medidores adquiridos por el usuario son de su propiedad y responsabilidad, debiendo este adoptar las medidas de seguridad necesarias para prevenir hurtos o daños.

En este contexto, resulta pertinente señalar que el **procedimiento de recuperación de energía** se inicia cuando la Empresa, en cumplimiento de lo dispuesto en los **artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994**, procede a facturar con base en el consumo promedio individual mientras adelanta la investigación correspondiente frente a desviaciones significativas en el consumo.

Una vez determinada la causa del incremento o irregularidad detectada, la Empresa procede a **liberar los consumos a través del procedimiento administrativo de recuperación de energía**, ajustando la facturación conforme a la realidad del servicio efectivamente prestado.

Con fundamento en este marco normativo, la Empresa realizó la respectiva visita de revisión técnica y, de acuerdo con las anomalías e irregularidades encontradas, **dio inicio al procedimiento administrativo de recuperación de energía y traslado de material probatorio**, conforme a lo previsto en el **artículo 150 de la Ley 142 de 1994**. Dentro de dicho procedimiento, el suscriptor y/o usuario contó con la oportunidad de ejercer su derecho de defensa mediante la presentación de descargos, en garantía del debido proceso y del principio de contradicción.

En consecuencia, la energía objeto de recuperación corresponde **únicamente a aquella que fue efectivamente consumida y no facturada**, ya sea por error, omisión o por desviaciones significativas frente a consumos históricos, asegurando de esta manera la correcta aplicación de la normatividad vigente y la protección del servicio público domiciliario de energía como servicio esencial.

Es así como en virtud de la irregularidad encontrada en visita técnica, se procede al envío del equipo de medida **No. 8071248** 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 este se establece la **conformidad** del equipo de medida.

Para el caso en mención dichas pruebas arrojan como resultado CONFORME, es decir el medidor estaba registrado de manera correcta el consumo del predio.

No. SERIE: 8071248 MARCA: ELSTER
 MODELO: A1100-BIF 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		50		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	-0,33	0,04	2,00	Conforme						
R-S	120,00	5	1,00	-0,13	0,04	1,25	Conforme						
R-S	120,00	5	0,50	0,78	0,26	1,50	Conforme						
R-S	120,00	100	1,00	0,25	0,04	1,25	Conforme						
R	120,00	5	1,00	0,54	0,04	2,25	Conforme						
S	120,00	5	1,00	-0,35	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	42224,16	42226,16	2,00	0,00	0,25	Conforme							
Observaciones													
Marcha Sin Carga		Conforme											
Arranque		Conforme											
Exactitud		Conforme											
Verificación de la constante		Conforme											

Al observar el análisis de consumos se tiene que para el mes de junio de 2025 el consumo se incrementa considerablemente, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, cuando se presentan desviaciones significativas frente a consumos anteriores, la empresa debe investigar su causa y, mientras esta se establece, facturar con base en consumos históricos o promedios. Una vez aclarada la causa, las diferencias resultantes deben ser abonadas o cargadas al suscriptor o usuario, según corresponda.

Como consecuencia de lo anterior, se determinó que durante los meses comprendidos entre junio y octubre de 2025 el equipo de medida, aunque presentaba una irregularidad en sus elementos de seguridad, registró de manera real y efectiva el consumo de energía del predio, razón por la cual procede reliquidar dichos períodos, descontando los valores facturados por CPI y cobrando el consumo efectivamente registrado.

CALCULO CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

MEDIDOR No 8071248						
Fecha lectura	Lectura tomada	Diferencia lectura	Consumo cobrado CPI	Valor a recuperar kWh	Tarifa kWh	Consumo dejado de facturar
14-may-26	41014					
13-jun-26	41189	175	36	139	\$ 880,0527	\$ 122.327
14-jul-26	41429	240	42	198	\$ 891,2723	\$ 176.472
14-agosto-26	41698	269	47	222	\$ 883,1908	\$ 196.068
13-sept-26	41941	243	54	189	\$ 831,5524	\$ 157.163
14-oct-26	42200	259	56	203	\$ 876,2056	\$ 177.870
						Total \$ 829.901

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada corresponde a **OCHOCIENTOS VEINTINUEVE MIL NOVECIENTOS UN PESOS CON CERO CENTAVOS (\$829.901)**.



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. 348235 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 146,149 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 informale 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 acercar a las oficinas de atención al cliente, ubicadas en la Carrera 10 Nº 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.348235 o al correo electrónico que figure en el expediente.

Cordialmente,



ANDRÉS OROZCO PATIÑO
Líder PARE

ccairasco





esm
Logística S.A.S

900429481-7

36 A BIS 6 -50

5545030 Cali, Valle

002785 RP 0233

@esmlogistica.com

igo postal 760042

0000001613561

CRIPTOR Y/O

ARIO

13 No 44- 24- Apto

Por Av 30 De

sto Turin

PEREIRA RISARALDA

09



2150000001613561 - ORDEN: 5003831770325079 ZONA: 21

SUSCRITOR Y/O USUARIO

Cra 13 No 44- 24- Apto 303 Por Av 30 De Agosto

Turin

0

PEREIRA RISARALDA Cod. postal:66001
S.E.S ALEJANDRA ARROYAVE - INFORME

15609

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

2026/02/05

RECIBE:

DD

MM

AA

HORA

DESCONOCIDO

REHUSADO

NO RESIDE

DIR ENTRADA

DESCUPADO

OTRO

oclor

26

HORA



esm
Logistica S.A.S

900429481-7

36 A BIS 6 -50
5545030 Cali, Valle
002785 RP 0233
@esmlogistica.com
Igo postal 760042
0000001613562

CRIPTOR Y/O
ARIO
30 de agosto 44-20
303
REIRA RISARALDA

09



215000001613562 - ORDEN: 5003831770325079 ZONA: 22

SUSCRIPtor Y/O USUARIO	0
Avd 30 de agosto 44-20 Apt 303 PEREIRA RISARALDA Cod. postal:66001 S.E.S ALEJANDRA ARROYAVE - INFORME	15609

EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. E.S.P	Peso: 125gr
EDIFICIO TORRE CENTRAL, CARRERA 10 #17-55	Valor:3450
PEREIRA RISARALDADcod-postal:66001	2026/02/05
NIT REMITE: 8160020199	

RECIBE:	DD	MM	AA	HORA
DESCONOCIDO REEMBOSO NO RESIDE DIR ERRADA DESOCUPADO				

Sindermannero	01/01/26	10:45
---------------	----------	-------