

Señor

Suscriptor y/o Usuario
Dirección: Vda El Vergel - Canceles
CICLO: 63 /RUTA: 1010185002

Pereira - Risaralda

Radicado: 15624
Matrícula: 2136716

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 El Vergel - Canceles del municipio de Pereira - Risaralda, identificado en el sistema de administración comercial -SAC- con el código de matrícula No. 2136716.
2. La anterior revisión fue atendida por Marianela Ramirez, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 1087554294, a quien conforme con el numeral Trece de la Cláusula Décima Tercera del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, se le entregó copia del acta única de revisión No. 165846 del 8 de noviembre de 2025, allí elaborada.
3. De la lectura del Acta de Revisión y/o Instalación 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:
 - Medidor no pulsa, no registra
4. Por la irregularidad detectada en el equipo de medida No. 24733415, 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.
5. La Empresa, mediante comunicación No. 16407 del 26 de diciembre de 2025, recibido con numero de guia 2150000001553115 el día 5 de enero de 2026, 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.

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. 165846 del 8 de noviembre de 2025
 - Informe de Inspección Técnica No. 640136 del 26 de noviembre 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. 2136716.
6. El Suscriptor y/o Usuario en su oportunidad, no controvirtió 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. 16407 del 26 de diciembre de 2025, enviado a través de empresa de mensajería, no recibió por parte del usuario ningún 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.

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. 24733415** 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 **no conformidad** del equipo de medida.

Para este caso al medidor no se le puede realizar las pruebas metrológicas dadas sus condiciones físicas. No cumple además con la inspección visual por encontrarse:

Código Observaciones	Descripción
TEQM	Tarjetas electronica QUEMADO (Circuito impreso y elementos de estado sólido)

Observaciones:

El estado del medidor no permite realizar pruebas metrológicas

Este Informe expresa fielmente el resultado de la inspección técnica realizada en las instalaciones del organismo de inspección y los resultados expresados se refieren exclusivamente a la inspección 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 inspección técnica, se pueden presentar cambios en la integridad física del medidor.

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

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 1.2.2, del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes.

$$CDF = CR * TV$$

CDF= Consumo dejado de facturar.

CR= Consumo Real (*).

TV= Tarifa vigente del servicio de energía para el mes en el que se detectó la irregularidad y/o anomalía.

(*) Determinación del Consumo Real (CR). Cuando no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

1.2.2 Carga o capacidad instalada: Se utilizará la siguiente fórmula para el cálculo del consumo no registrado:

$$CR = ((A*FU*TP)) - CF$$

Donde:

CR= Consumo Real (en kilovatios hora mes).

A= Aforo total de la revisión en Kilovatios.

FU= Factor de utilización (Según tabla definida en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes Anexo 3).

CF= Consumo facturado (en Kilovatios-Hora/mes).

TP= Tiempo de permanencia irregularidad en meses.

Liquidación consumos dejados de facturar (3 meses)					
Aforo total de la revisión (A)					
Descripción	Cantidad	Total kW			
Fluorescente	4	0,06			
Nevera	1	0,3			
Televisor	1	0,15			
Radio	1	0,004			
Licuadora	1	0,3			
Total aforo de la revision (A)		0,814			
Factor de utilización (FU) para servicio Residencial:		20%			
Tiempo en horas al mes (TP):		720			
Consumo Facturado (CF)					
Fecha de lectura		Consumos Facturados (kWh)			
11/08/2025		0			
10/09/2025		0			
11/10/2025		0			
Periodo por recuperar	CR = ((A*FU*TP)) - CF				
	Consumo Real kWh				
	(A*FU*TP)	CF	CR	TV	CDF
11/08/2025	117	0	117	\$ 883,1908	\$ 103.333
10/09/2025	117	0	117	\$ 831,5524	\$ 97.292
11/10/2025	117	0	117	\$ 876,2056	\$ 102.516
0/01/1900	117	0	117	\$ 0,0000	\$ 0
0/01/1900	117	0	117	\$ 0,0000	\$ 0
Total a recuperar				\$ 303.141	

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada corresponde a **TRESCIENTOS TRES MIL CIENTO CUARENTA Y UN PESOS CON CERO CENTAVOS (\$303.141)**.

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. 2136716 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 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 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.2136716 o al correo electrónico que figure en el expediente.

Cordialmente,



ANDRÉS OROZCO PATIÑO
Líder PARE

ccairasco



esm
logistica SAS

900429481-7

36 A BIS 6 -50

5545030 Cali, Valle

002785 RP 0233

n@esmlogistica.com

digo postal 760042

00000001601463

SCRIPTOR Y/O

UARIO

El Vergel -

Canceles

REIRA RISARALDA

24



2150000001601463 - ORDEN: 5003831769721160 ZONA: 22

SUSCRIPtor Y/O USUARIO

0

Vda El Vergel - Canceles

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

15624

EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. E.S.P

Peso: 125gr

EDIFICIO TORRE CENTRAL, CARRERA 10 #17-55

Valor:3450

PEREIRA RISARALDA Cod. postal:66001

2026/01/29

NIT REMITE: 8160020199

RECIBE:

28/01/2024 AA HORA

DESCONOCIDO

REHUSADO

NO RESIDE

DIR ERRADA

DESOCUPADO

OTRO

DD

MM

AA

HORA