Cartago, 17 de noviembre de 2026

Señor
Suscriptor y/o Usuario
Dirección: CLL 20A 16 68 MZ G CASA 12 - URBANIZACIÓN EL LIMONAR
CICLO: 110 /RUTA: 1210393763

Cartago.

Radicado: **16263**
Matrícula: **1810561**

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. **1810561**, con ocasión de las irregularidades evidenciadas en el sistema de medición durante la revisión técnica practicada por la Empresa.
Este procedimiento hace parte de los mecanismos previstos para verificar que la energía efectivamente suministrada sea correctamente medida y facturada, garantizando el equilibrio contractual entre la Empresa y sus suscriptores y usuarios. En este sentido, el **Concepto Unificado No. 034 de 2016, actualizado el 25 de junio de 2019**, expedido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, reconoce la procedencia de las actuaciones de recuperación de consumos cuando existan elementos técnicos que evidencien consumos no registrados, 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 practicó las pruebas técnicas correspondientes, 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 técnicos, 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 laboratorio por consumo no facturado se realiza con base en lo siguiente:

HECHOS

Primero. El día **25 de marzo 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. **1810561**, ubicado en la **CLL 20A 16 68 MZ G CASA 12 - Urbanización el limonar**, 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: Durante la revisión técnica se evidenciaron irregularidades en el sistema de medición, consistentes en la presencia de una **adulteración en los elementos de seguridad (sin sellos en tapa bornera) y acometida subterránea intervenida (derivación)**, así como indicios de una posible afectación en el correcto funcionamiento del equipo de medida. En razón de estos hallazgos, se hizo necesario el retiro y cambio de la acometida.

Tercero. Con fundamento en los hallazgos evidenciados durante la revisión técnica y en el resultado del análisis efectuado por el laboratorio acreditado, la Empresa inició el **Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE)**. En desarrollo de esta actuación, mediante comunicación con radicado No. **17252** del **5 de noviembre 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.

Cuarto. 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 y oportunamente incorporado al expediente, 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.

PRESENTACION DE DESCARGOS

De acuerdo con el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes y con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, cuando se detecta una irregularidad en el sistema de medición y no es posible establecer desde cuándo se presentó, la Empresa puede calcular y cobrar hasta cinco (5) meses de consumo de energía que no fueron facturados debido a errores u omisiones en la medición.

En este caso, la Empresa realizó una revisión técnica al inmueble, elaboró el acta correspondiente, recopiló las pruebas necesarias y envió toda la información al Suscriptor y/o Usuario mediante el comunicado de inicio del Procedimiento Administrativo de Recuperación de energía con radicado No. **17252** del 5 de noviembre de 2026. Con este proceso se le garantiza al usuario el derecho que le asiste a la defensa, en observancia de las garantías del debido proceso.

Sin embargo, no se evidencia dentro del expediente pronunciamiento por parte del Suscriptor y/o Usuario, dentro del plazo otorgado por la Empresa para controvertir las pruebas objeto del presente procedimiento en consecuencia una vez vencido el termino, se realiza el presente informe de resultado de la investigación por consumos no facturados con fundamento en el acervo probatorio obrante en el expediente.

FUNDAMENTOS TECNICOS Y JURIDICOS

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.
Por su parte, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece que la medición constituye el principal elemento para determinar el consumo y, en consecuencia, el valor del servicio público domiciliario de energía eléctrica. No obstante, cuando por causas técnicas no sea posible establecer razonablemente el consumo mediante el equipo de medida, la ley autoriza a las empresas prestadoras para determinarlo mediante los procedimientos previstos en la regulación vigente y en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, evitando que la energía efectivamente suministrada permanezca sin facturación.
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. Sobre este particular, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha precisado que dicha disposición constituye el fundamento jurídico de los procedimientos de recuperación de energía, siempre que la Empresa demuestre, mediante pruebas técnicas, objetivas, pertinentes y legalmente obtenidas, la existencia de energía consumida y no registrada por el sistema de medición, y garantice durante toda la actuación administrativa el respeto por el debido proceso, el derecho de defensa y la contradicción de las pruebas.
En desarrollo de las disposiciones legales anteriormente citadas, el **Capítulo VIII – 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 técnicos que evidencien la posible existencia de energía efectivamente suministrada que no fue registrada por el sistema de medición.
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. Así mismo, establece que, cuando se determine la existencia de energía efectivamente consumida y no facturada, la Empresa podrá efectuar su recuperación mediante la aplicación de la metodología prevista en el **Anexo 3 del Contrato de Condiciones Uniformes**, respetando los límites previstos en la Ley 142 de 1994 y la regulación vigente.
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 registrada por el sistema de medición y, en consecuencia, no fue facturada, procurando 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, el registro fotográfico, el análisis histórico de consumos, el afloramiento del consumo posterior a la normalización del sistema de medida, los descargos y las demás pruebas que obren en el expediente, con el propósito de establecer objetivamente si existen elementos técnicos y jurídicos suficientes para concluir la existencia de energía efectivamente consumida y no facturada y adoptar la decisión que en derecho corresponda.

ANALISIS DEL CASO CONCRETO

De conformidad con el marco constitucional, legal, regulatorio y contractual expuesto en el capítulo anterior, 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 no fue registrada por el sistema de medición y, en consecuencia, no fue facturada.

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 que, analizada de manera conjunta y armónica, permite reconstruir técnicamente los hechos materia de investigación.

En ese sentido, la valoración probatoria comprende el análisis del Acta de Revisión y/o Instalación levantada durante la visita técnica, el registro fotográfico obtenido durante la diligencia, el análisis histórico de consumos, el comportamiento del consumo con posterioridad a la normalización del sistema de medición (afloramiento del consumo), los descargos y pruebas aportadas por el Suscriptor y/o Usuario, cuando existan, así como los demás documentos y actuaciones que integran el expediente administrativo.

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 del Acta de Revisión y/o Instalación: El Acta de Revisión y/o Instalación constituye el documento técnico que dio origen al presente procedimiento administrativo y registra las condiciones objetivas encontradas durante la inspección practicada por el personal técnico de la Empresa.
De su contenido se evidencia que durante la revisión fueron detectadas irregularidades en el sistema de medición, consistentes en la presencia de una **adulteración de los elementos de seguridad (sin sellos en tapa bornera) y la acometida subterránea intervenida (derivación)**, condiciones que, por sus características técnicas, podían afectar el correcto funcionamiento del equipo de medida e impedir el registro total de la energía suministrada al inmueble.
Estas circunstancias fueron consignadas directamente por el personal técnico actuante y motivó el retiro y cambio de la acometida, actuación que resulta proporcional y necesaria para verificar objetivamente si la anomalía observada incidía realmente en la medición del consumo.
En consecuencia, el Acta de Revisión constituye el punto de partida de la presente investigación y permite justificar la necesidad de acudir a pruebas técnicas especializadas que confirmen o descarten la incidencia de la irregularidad detectada.

Valoración del Registro Fotográfico: El registro fotográfico incorporado al expediente complementa y respalda los hallazgos consignados en el Acta de Revisión.

Las imágenes permiten identificar objetivamente el estado en que fue encontrado el sistema de medición, la existencia de una adulteración de los elementos de seguridad (sin sellos en tapa bornera) y la acometida subterránea intervenida (derivación), las condiciones del equipo retirado y las actuaciones desarrolladas durante la diligencia técnica.
Su importancia radica en que constituye evidencia visual de los hechos observados por el personal técnico, permitiendo corroborar que las anomalías descritas en el acta existían al momento de la inspección.
En consecuencia, el registro fotográfico guarda plena concordancia con el Acta de Revisión, fortaleciendo la credibilidad y consistencia del material probatorio.

Valoración del Análisis Histórico de Consumos: Con el propósito de establecer el comportamiento del consumo registrado en el inmueble, la Empresa realizó un análisis histórico de las lecturas facturadas antes de la revisión técnica.
Dicho análisis permitió identificar un comportamiento atípico del consumo, consistente con las irregularidades encontradas en el sistema de medición.
El comportamiento histórico constituye un elemento técnico complementario que permite verificar si la información obtenida durante la revisión encuentra correspondencia con la realidad del consumo registrado durante el período objeto de análisis.
Por sí solo este elemento no acredita la existencia de consumos no registrados; sin embargo, valorado conjuntamente con las demás pruebas, aporta información relevante para reconstruir técnicamente el comportamiento del sistema de medición.

Valoración del Afloramiento del Consumo: Uno de los elementos de mayor relevancia técnica dentro del presente procedimiento corresponde al análisis del comportamiento del consumo registrado con posterioridad a la normalización del sistema de medición.
Una vez corregida la anomalía detectada e instalada la nueva acometida en condiciones normales de funcionamiento, la Empresa verificó el comportamiento de los consumos registrados durante los períodos siguientes.
Del análisis efectuado se evidencia un incremento representativo del consumo registrado respecto de los períodos anteriores a la intervención, comportamiento que resulta consistente con la eliminación de la condición que impedía el adecuado registro de la energía suministrada.
Este fenómeno, conocido técnicamente como **afloramiento del consumo**, constituye un elemento de corroboración particularmente relevante, pues permite constatar que, una vez restablecidas las condiciones normales de medición, el equipo comenzó a registrar consumos acordes con las condiciones reales de utilización del servicio.
En consecuencia, el afloramiento del consumo no constituye una prueba aislada, sino un elemento de corroboración que fortalece las conclusiones derivadas del Acta de Revisión, del registro fotográfico y del análisis histórico de consumos.

Valoración integral del acervo probatorio: Analizados conjuntamente el Acta de Revisión y/o Instalación, el registro fotográfico, el análisis histórico de consumos, el afloramiento del consumo posterior a la normalización del sistema de medición y los demás documentos que integran el expediente administrativo, la Empresa encuentra acreditado, con un grado suficiente de certeza técnica y jurídica, que el sistema de medición presentó una irregularidad que impidió registrar la totalidad de la energía efectivamente suministrada al inmueble.
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 registrada por el equipo de medida y que, por tal razón, no fue incorporada en la facturación del servicio.
En consecuencia, la Empresa considera demostrados los presupuestos técnicos, jurídicos y contractuales 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, y la metodología prevista en el Anexo 3 del citado contrato, 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 registrada por el sistema de medición corresponde determinar la cantidad de energía objeto de recuperación y su equivalente económico.
Esta etapa del procedimiento no constituye una estimación arbitraria del consumo, sino la aplicación de una metodología técnica, objetiva y previamente establecida en el **Anexo 3 del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes (CCU)**, la cual desarrolla las reglas previstas en los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994 para los eventos en que el sistema de medición no registra total o parcialmente la energía efectivamente suministrada.
La metodología tiene como finalidad reconstruir, con el mayor grado de aproximación técnica posible, la cantidad de energía que dejó de registrarse como consecuencia de la anomalía encontrada en el sistema de medición, procurando que la recuperación corresponda exclusivamente a la energía efectivamente consumida y no facturada, sin generar cobros distintos a los autorizados por la ley y el contrato de condiciones uniformes.
Para ello, el Anexo 3 del CCU establece variables técnicas que permiten determinar el consumo dejado de registrar, tales como el porcentaje de error del equipo de medida determinado mediante evaluación metrológica, el comportamiento histórico de los consumos, el afloramiento del consumo posterior a la normalización del sistema de medición, el período objeto de recuperación y las tarifas vigentes durante dicho período, según las particularidades de cada caso.

En el presente procedimiento, la Empresa aplicó la metodología prevista en el Anexo 3 del CCU utilizando la totalidad de la información técnica obtenida durante la investigación, garantizando que la liquidación reflejara de manera objetiva la energía efectivamente consumida y no facturada.

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

Para el presente caso, la liquidación de la energía dejada de facturar se realiza aplicando la metodología establecida en el **Anexo 3, Caso No. 1, del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes**, La liquidación del Consumo No Registrado Activa (CNRA), se hará teniendo en cuenta la carga instalada encontrada en kilovatios al momento de la revisión (CI), por el factor de utilización (fu), multiplicada por el tiempo en horas de recuperación (t), menos los consumos registrados y facturados en los periodos a recuperar (CFA).

Donde:

- CCA: Consumo Calculado Activa.
- CI: Carga Instalada en kW.
- fu: factor de utilización.
- t: tiempo en horas de recuperación.
- CNRA: Consumo No Registrado Activa.
- CFA: Consumo Facturado Activa.

Para los casos en los que los consumos del inmueble no se ajusten a los factores de utilización (fu) establecidos por **LA EMPRESA**, el consumo calculado (CC) se determinará con base en los consumos atribuibles al inmueble en condiciones normales.
La liquidación del Consumo No Registrado Reactiva (CNRR), se calculará con base en el factor de potencia (FP) detectado en el momento de la revisión, de la siguiente manera:

$$FP = \cos\theta$$
$$\theta = \cos^{-1}(FP)$$
$$CCR = CCA \times \tan(\theta)$$
$$CNRR = (CCR - 0{,}5 \times CCA) - CFR$$

Donde:

- FP: Factor de potencia.
- CCR: Consumo Calculado Reactiva.
- CCA: Consumo Calculado Activa.
- CNRR: Consumo No Registrado Reactiva.
- CFR: Consumo Facturado Reactiva.

Análisis de consumos		
Periodos para recuperar (5 meses anteriores a la revisión)		**Consumos facturados en kWh**
15/03/2026		139
12/02/2026		124
15/01/2026		133
15/12/2025		122
14/11/2025		124
Total, consumo facturado (CF):		**642 kWh**
Carga instalada (CI)		
Descripción	**Cantidad**	**Total, kW**
AIRE ACONDICIONADO	1	1.5
BOMBILLO AHORRADOR	6	0.02
LAVADORA PEQUEÑA	1	0.4

LICUADORA	1	0.3
NEVERA PEQUEÑA	1	0.3
TELEVISOR	1	0.15
VENTILADOR	1	0.2
Total, del censo de carga (CI):	**12**	**2.97 kW**

Según el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, en su cláusula trigésima parte segunda; nos indica que el cálculo del monto de energía dejada de facturar procederá de acuerdo a las fórmulas establecidas en el ANEXO 3 que hace parte integral de las condiciones uniformes del presente contrato, para el caso en concreto, de encontrarse anomalía o irregularidad en el equipo de medida: La liquidación del Consumo No Registrado Activa (CNRA), se hará teniendo en cuenta la carga instalada encontrada en kilovatios al momento de la revisión (CI), por el factor de utilización (fu), multiplicada por el tiempo en horas de recuperación (t), menos los consumos registrados y facturados en los periodos a recuperar (CFA).

$$CCA = CI \times fu \times t$$
$$CNRA = CCA - CFA$$

Los factores de utilización (fu) establecidos por LA EMPRESA para este tipo de casos serán:

USUARIOS residenciales: **20 %**

Factor de utilización (FU) para residencial:	20 %
Tiempo de recuperación (t):	3600 horas
Consumo calculado CC = CI x FU x t (1.6Kw ccu estrato 2)	
Consumo calculado **CC = 1.6** kW **x** 0,2 **x** 3600 h	**1152 kWh**
CNR = CC – CF	
CNR =1.152 kWh – **642** kWh	**510 kWh**
Cabe aclarar al usuario/suscriptor, que la recuperación de energía se realiza aplicando la tarifa del valor del KWh que se encontraba vigente **(TV)** según cada periodo a recuperar	828.72
Recuperación de energía (RE) = CNR x TV	**$422.650**

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada corresponde a **CUATROCIENTOS VEINTIDOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA PESOS ($422.650).**

Adicionalmente, de acuerdo con el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, cuando se adelanta una investigación por consumos dejados de facturar, la Empresa puede cobrar el costo de las revisiones técnicas realizadas al sistema de medida y al equipo de medición.

En este caso, el valor correspondiente a dichas revisiones es de **QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS ($583.576)**, equivalente a **diez (10) Salarios Mínimos Legales Diarios Vigentes (SMLDV)** para el presente año.

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR
Energía no Facturada	**510 kWh**	**$ 422,650**
Cobro revisión PARE		**$ 583,576**
TOTAL		**$ 1,006,226**

PERIODO DE FACTURACION DONDE SERAN CARGADOS LOS VALORES A RECUPERAR

De conformidad con las conclusiones contenidas en el presente informe y con la liquidación efectuada conforme a la metodología prevista en el Anexo 3 del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes (CCU), 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. 1810561**, en el período de facturación siguiente a la notificación de la presente actuación.

"Con la expedición del presente informe se da por concluida la etapa de investigación del Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE), sin perjuicio de los derechos que le asisten al Suscriptor y/o Usuario para controvertir el cobro una vez este sea incorporado en la factura del servicio, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes."

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):** 320 406 5436.
- **Correo electrónico:** contactenoscartago@eep.com.co.
- **Página web:** www.eep.com.co, opción **PQRS**.
- **Línea de atención al usuario:** 115, opción 2.
- **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,

ANDRES FELIPE GIRALDO DE LOS RIOS
Subgerente Soluciones Energéticas
EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A ESP.

QR contrato condiciones uniformes