Cartago, 6 de noviembre de 2026

Señor
Suscriptor y/o Usuario
Dirección: AUT MZ 5 C 13
CICLO: 110 /RUTA: 1010014295

Cartago.

Radicado: **17257**
Matrícula: **1843471**

Asunto: **Comunicación de Inicio al Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía y traslado de material probatorio**.

Respetado Suscriptor y/o Usuario, en atención al asunto de la referencia, nos permitimos informar:

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., en cumplimiento de las funciones que le asignan la Ley 142 de 1994 y el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes (CCU), adelanta el **Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE)**, cuyo propósito es verificar aquellas situaciones en las que existan indicios de anomalías en los sistemas de medición o circunstancias que puedan afectar el registro correcto de la energía efectivamente consumida y, en consecuencia, su adecuada facturación.
Es importante precisar que **el inicio de este procedimiento no constituye una sanción, ni implica que la Empresa haya determinado previamente la existencia de una responsabilidad por parte del suscriptor o usuario**. Se trata de una actuación administrativa orientada a esclarecer los hechos mediante el análisis técnico y jurídico de las pruebas recaudadas, garantizando en todo momento el derecho al debido proceso, la contradicción y la defensa.
Con ese propósito, mediante la presente comunicación la Empresa pone en conocimiento del suscriptor y/o usuario los antecedentes que dieron origen a la actuación, así como el material probatorio que hace parte del expediente administrativo, para que pueda conocerlo, formular las observaciones que considere pertinentes, aportar pruebas o solicitar la práctica de aquellas que estime conducentes y útiles antes de que se adopte una decisión de fondo.
La Empresa entiende que este tipo de actuaciones pueden generar inquietudes. Por ello, si durante el desarrollo del procedimiento requiere orientación sobre su alcance, el contenido de las pruebas trasladadas o los derechos que le asisten, podrá comunicarse con nuestros canales de atención o acercarse a nuestras oficinas, donde nuestro equipo estará dispuesto a brindarle información clara, resolver sus inquietudes y orientarlo durante el trámite, garantizando siempre un trato respetuoso, transparente y acorde con los principios que rigen la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

I. ANTECEDENTES

Primero. En ejercicio de las facultades previstas en el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes (CCU), la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. realizó una revisión técnica al sistema de medida instalado en el inmueble identificado con la matrícula No. **1843471**, con el propósito de verificar el correcto funcionamiento del equipo de medida y la adecuada medición de la energía suministrada. Estas actuaciones hacen parte de las labores de control y verificación que la Empresa desarrolla para garantizar una medición confiable del consumo y la correcta prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Segundo. La diligencia fue atendida por la señora **Luz Esmeralda Renteria Zapata**, identificada con cédula de ciudadanía No. **31.435.911**, a quien se le hizo entrega de copia del **Acta de Revisión y/o Instalación No. 106514**, suscrita el **1 de abril de 2026**, documento en el cual quedaron consignadas las condiciones encontradas durante la inspección, las características del equipo de medida, los elementos de seguridad verificados y las observaciones realizadas por el personal técnico de la Empresa.

Tercero. Durante la revisión técnica se evidenciaron irregularidades en el sistema de medición, consistentes en la presencia de un **error en el equipo de medida**, circunstancia que, por su naturaleza, hacían necesario adelantar una verificación técnica especializada para establecer el estado metrológico del medidor y determinar si dichas condiciones afectaban el correcto registro de la energía consumida.

Cuarto. Como consecuencia de los hallazgos registrados en la visita, el equipo de medida No. **19811304-A1**, clase 1, fue retirado, debidamente embalado y remitido al laboratorio acreditado **CAM Colombia Multiservicios S.A.S.**, con el fin de practicar las pruebas técnicas y metrológicas correspondientes, garantizando la conservación de la evidencia y la obtención de un dictamen emitido por un laboratorio especializado e independiente.

Quinto. Con fundamento en los resultados obtenidos durante la revisión técnica y en las pruebas recaudadas, la Empresa inició el **Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE)**, cuyo objeto es establecer, con observancia del debido proceso, si existió energía consumida que no fue registrada o facturada correctamente como consecuencia de las anomalías detectadas en el sistema

II. MATERIAL PROBATORIO TRASLADADO

En cumplimiento de los principios de publicidad, contradicción y debido proceso que rigen las actuaciones administrativas, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. pone en conocimiento del suscriptor y/o usuario la totalidad del material probatorio recaudado hasta esta etapa del procedimiento.

La finalidad de este traslado es permitirle conocer de manera íntegra las pruebas que hacen parte del expediente administrativo, comprender los hechos que dieron origen a la presente actuación y ejercer plenamente su derecho de defensa, para lo cual podrá presentar las observaciones que considere pertinentes, aportar nuevos elementos de prueba o solicitar la práctica de aquellas que estime conducentes, pertinentes y útiles antes de que la Empresa adopte una decisión de fondo.

A continuación, se relacionan los documentos que integran el expediente y la finalidad probatoria de cada uno de ellos:

1. Acta de Revisión y/o Instalación No. 106514 del 1 de abril de 2026.: Corresponde al documento elaborado por el personal técnico de la Empresa durante la visita realizada al inmueble objeto de la presente actuación administrativa. En esta acta quedaron consignadas las condiciones en las que fue encontrado el sistema de medición, la identificación del equipo instalado, la lectura registrada al momento de la inspección, los elementos de seguridad verificados, la carga instalada, las observaciones efectuadas por el personal técnico y las actuaciones desarrolladas durante la diligencia.
Este documento constituye el registro contemporáneo de la revisión técnica practicada y permite acreditar las circunstancias objetivamente observadas durante la visita, entre ellas la presencia de un error en el equipo de medida, circunstancia que motivó el retiro, embalaje y remisión del equipo a un laboratorio acreditado para la realización de las pruebas técnicas correspondientes.
Así mismo, el acta evidencia que el procedimiento fue realizado en presencia de la persona que atendió la diligencia, a quien se le hizo entrega de copia del documento, dejando constancia de las actuaciones desarrolladas y garantizando la transparencia de la actuación administrativa desde su etapa inicial.

2. Informe de Inspección Técnica No. 0657274 del 21 de abril de 2026. Con el fin de establecer el estado metrológico del equipo de medida retirado durante la revisión técnica, este fue remitido al laboratorio de calibración y ensayo de **CAM Colombia Multiservicios S.A.S.**, laboratorio competente para realizar este tipo de evaluaciones técnicas. Como resultado de dicha evaluación se emitió el **Informe de Inspección Técnica No. 0657274**, documento que hace parte integral del presente expediente administrativo.
En este informe se consignan las pruebas técnicas practicadas al medidor, las cuales fueron realizadas de conformidad con la **Norma Técnica Colombiana NTC 4856**, incluyendo pruebas de exactitud, arranque, marcha sin carga y verificación de la constante, con el propósito de determinar si el equipo registraba correctamente la energía suministrada.
Como resultado de dichas pruebas, el laboratorio concluyó que el equipo de medida obtuvo un resultado **NO CONFORME**, al evidenciar un error en la medición del **-71,00 %**, además de confirmar, durante la inspección técnica del medidor, la existencia de un conductor (puente interno) instalado entre los terminales de entrada y salida de fase, el bloque de terminales perforado (terminales de entrada y salida de fase) y el bloque de terminales deformado (sustancia de color negro). Estas condiciones permiten establecer técnicamente que el equipo no registraba la totalidad de la energía que circulaba a través del sistema de medida.
Este documento constituye una prueba técnica y especializada dentro del presente procedimiento, por cuanto aporta un análisis objetivo sobre el funcionamiento del equipo de medida, complementando los hallazgos consignados en el Acta de Revisión y proporcionando elementos de juicio para la valoración integral de los hechos objeto de la presente actuación administrativa.

3. Registro Fotográfico de la Revisión Técnica: Como complemento al Acta de Revisión y/o Instalación, se incorpora al expediente el registro fotográfico obtenido durante la diligencia de inspección técnica, el cual constituye un medio de prueba documental que permite ilustrar de manera objetiva las condiciones en que fue encontrado el sistema de medición al momento de la visita.
Las imágenes registradas permiten identificar el inmueble objeto de la revisión, el equipo de medida instalado en el predio y las condiciones observadas por el personal técnico durante la diligencia. De igual forma, evidencian la existencia del error en el equipo de medida, hallazgo que fue consignado en el Acta de Revisión y posteriormente verificado durante la evaluación técnica realizada en laboratorio.
Finalmente, el registro fotográfico permite constatar la instalación del nuevo equipo de medida, una vez culminó la revisión técnica y fue retirado el medidor objeto de análisis, dejando documentadas las actuaciones desarrolladas por el personal de la Empresa durante la diligencia.

En consecuencia, este registro constituye un elemento probatorio que complementa y respalda los demás documentos que integran el expediente administrativo, al proporcionar una representación visual de los hechos observados durante la inspección técnica y contribuir a la valoración integral del material probatorio recaudado.

4. Análisis Histórico de Consumos: Como parte del material probatorio se incorpora el análisis histórico de consumos correspondiente a la matrícula objeto del presente procedimiento, documento elaborado con base en la información registrada por la Empresa respecto del comportamiento del consumo de energía del inmueble durante los períodos anteriores y posteriores a la revisión técnica.
La finalidad de este documento es proporcionar un elemento de análisis que permita evaluar el comportamiento del consumo de energía en el tiempo y determinar si existen variaciones relevantes asociadas a las condiciones del sistema de medición encontradas durante la inspección técnica. Para ello, se compara el historial de consumos registrado antes de la intervención realizada por la Empresa con los consumos facturados una vez fue corregida la irregularidad detectada e instalado un nuevo equipo de medida.
Del análisis efectuado se observa que, durante los períodos anteriores a la revisión, el inmueble registraba consumos significativamente inferiores a los evidenciados con posterioridad a la corrección de la anomalía y a la normalización del sistema de medida. Este comportamiento, conocido técnicamente como **afloramiento del consumo**, consiste en el incremento del consumo registrado una vez se restablecen las condiciones normales de medición, constituyéndose en un elemento técnico que permite evidenciar que el equipo de medida, en las condiciones en que fue encontrado, no registraba la totalidad de la energía efectivamente consumida.
No obstante, este análisis no constituye por sí solo la prueba de la irregularidad, sino que debe ser valorado de manera conjunta con el Acta de Revisión, el Informe de Inspección Técnica, el registro fotográfico y los demás elementos de convicción que integran el expediente administrativo, conforme a los principios de valoración integral de la prueba y debido proceso que rigen la presente actuación administrativa.

III. EJERCICIO DEL DERECHO DE DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De conformidad con los principios del debido proceso, publicidad y contradicción que rigen las actuaciones administrativas, y una vez puesto en conocimiento del suscriptor y/o usuario el material probatorio que integra el presente expediente, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. concede la oportunidad para que ejerza plenamente su derecho de defensa.
En consecuencia, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes al recibo de la presente comunicación, el suscriptor y/o usuario podrá presentar los descargos que considere pertinentes, controvertir las pruebas allegadas al expediente, aportar los documentos o elementos probatorios que pretenda hacer valer, así como solicitar la práctica de aquellas pruebas que estime conducentes, pertinentes y útiles para el esclarecimiento de los hechos.
Las manifestaciones y pruebas que sean aportadas dentro del término establecido serán analizadas y valoradas integralmente por la Empresa junto con los demás elementos de convicción que obran en el expediente, antes de adoptar una decisión de fondo dentro del Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE), garantizando en todo momento el respeto por los derechos del suscriptor y/o usuario y la observancia de las garantías propias del debido proceso.

IV. CANALES DE ATENCIÓN

Si tiene dudas sobre el contenido de esta comunicación, las pruebas trasladadas o el desarrollo del Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE), la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. pone a su disposición los siguientes canales de atención, donde con gusto resolveremos sus inquietudes y le brindaremos la orientación que requiera:

- **Línea de atención 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.**

Nuestro interés es que conozca plenamente sus derechos y pueda ejercerlos durante esta actuación administrativa. De igual manera, reiteramos nuestra disposición para escuchar sus observaciones y, cuando las circunstancias del caso lo permitan y exista voluntad de las partes, explorar alternativas de conciliación que permitan resolver la situación de manera concertada y dentro del marco legal.
Finalmente, para facilitar el acceso a la información que regula la prestación del servicio, se anexa un **código QR** mediante el cual podrá consultar desde su dispositivo móvil el **Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)**, documento que contiene los derechos y obligaciones tanto de la Empresa como de sus suscriptores y usuarios.

V. ANEXOS.

Para garantizar el ejercicio del derecho de defensa y contradicción, con la presente comunicación se remite copia de los documentos que integran el material probatorio recaudado hasta esta etapa del Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía (PARE), así:

1. Acta de Revisión y/o Instalación No. 106514 del 1 de abril de 2026.
2. Informe de Inspección Técnica No. 0657274 del 21 de abril de 2026, emitido por el laboratorio CAM Colombia Multiservicios S.A.S.
3. Registro fotográfico de la revisión técnica.
4. Análisis histórico de consumos de la matrícula objeto del procedimiento.
5. Código QR para consulta del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes (CCU).

Los anteriores documentos hacen parte integral del expediente administrativo y se ponen en conocimiento del suscriptor y/o usuario para los fines previstos en la presente actuación administrativa.

De acuerdo con lo citado, se informa al Suscriptor y/o Usuario que con este escrito la Empresa da por iniciado el Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía, el cual tiene por finalidad u objeto recuperar la energía no facturada debido a alguna anomalía y/o irregularidad presentada en el sistema de medida o cuando se impida por cualquier otro medio tomar la lectura al equipo de medida.

La presente comunicación se pondrá en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario en la dirección de la matrícula No. 1843471 o al correo electrónico que figure en el expediente.

Cordialmente,

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

QR contrato condiciones uniformes