

Pereira, 05 de febrero de 2025

**Señor**

Suscriptor y/o Usuario  
Dirección: VDA LA BELLA EL CHOCHO ESTRELLA MORRÓN  
Teléfono: 3218835411  
CICLO: 63 /RUTA: 1010106605  
Pereira-Risaralda

**Copia a:** MONICA.PERDOMO@TIGO.COM.CO

**Radicado:** 14481  
**Matrícula:** 2047524

**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 LA BELLA EL CHOCHO ANT ATC del municipio de Pereira - Risaralda, identificado en el sistema de administración comercial -SAC- con el código de matrícula No. 2047524.
2. Del acta única de revisión No. 132233 del 25 de Octubre de 2024, allí elaborada donde 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 frenado
  - Led no destella
3. Por la irregularidad detectada en el equipo de medida No. 20112025705-CDM-1, 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 14970 del 06 de Diciembre de 2024, el cual fue devuelto por la empresa de mensajería Envía. Se procedió con la publicación del mismo en la página web de la compañía [www.eep.com.co](http://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 termino 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. 132233 del 25 de Octubre de 2024
  - Informe de Inspección Técnica No. 0588256 del 12 de Noviembre de 2024, 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. 2047524.
5. El Suscriptor y/o Usuario en su oportunidad, no controversió 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 expuesto, es claro que la Empresa luego de haber realizado revisión técnica, de haber levantado acta de la misma y de haber recaudado y puesto en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario el material probatorio, mediante traslado con radicado No. 14970 del 06 de Diciembre de 2024, mediante empresa de mensajería, éste no presentó escrito de respuesta en el que controvirtiera la irregularidad encontrada, los elementos materiales probatorios recaudados en terreno al momento de la visita y los demás aportados mediante Comunicación de Inicio y Traslado de Material Probatorio.

## FUNDAMENTOS TÉCNICOS Y JURÍDICOS

Tal como lo expone el concepto unificado de la SSPD 034 del 2016:

*"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 a lo establecido en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994 el cual dispone lo siguiente: "Artículo 135. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. 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".*

Adicionalmente y tal como se expondrá seguidamente en los apartes de los siguientes conceptos unificados será el propietario de los elementos quien garantice su cuidado y mantenimiento.

*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.*

*Concepto Unificado Superservicios 01 de 2009 (...) 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 las normas existentes sobre la materia, la Empresa realiza visita de revisión técnica en la que según las anomalías e irregularidades encontradas, resuelve sobre el inicio del procedimiento administrativo de recuperación de energía y traslado de material probatorio de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios). Contra el mismo puede el Suscriptor y/o Usuario ejercer su defensa presentando descargos en uso del derecho al debido proceso y principio de contradicción, desvirtuando o negando la existencia de la irregularidad que tal material probatorio evidencia. La energía que puede ser recuperada a través del procedimiento administrativo corresponde a aquella que el Suscriptor y/o Usuario consumió y no se facturó; esto por error, omisión o incluso 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. 20112025705-CDM-1** 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 éste 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
OOTOT	otros OTRO (Medidor sin tapa del bloque de terminales)
TEQM	Tarjetas electronica QUEMADO (Circuito impreso y elementos de estado solido)
CCDT	CIRCUITO DE CORRIENTE DETERIORADO (Terminales de entrada y salida de las fases R y S oxidados)

**Observaciones:**

Etiqueta de Inspección: 2024112588256

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: La unidad de medida de la resolución y constante del medidor se ven reflejadas en la placa de características del registro gráfico.**

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.

Es de aclarar que todo este procedimiento es debidamente realizado atendiendo las normas y Leyes que lo rigen.

Justamente, 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 DEL MONTO 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 Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, vinculadas a lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, para el mencionado caso, la liquidación efectuada se realiza empleando la fórmula que se encuentra en el Anexo 3. Caso 1, numeral 1.5, del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes

$$CDF = (CR * TV) - CF$$

**CDF**= Consumo dejado de facturar.

**CR**= Consumo Real (\*).

**CF**= Consumo Facturado.

**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:

**Afloramiento:** LA EMPRESA podrá calcular el consumo no registrado o medido, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo no registrado o medido.

Fórmula para determinar el consumo:

$$(*) CR = (Lectura\ 2 - Lectura\ 1) \times 30\ días \times TP / (\text{número de días entre lecturas})$$

**Donde:**

**CR**= Consumo Real (en kilovatios hora mes)

**Lectura 1, Lectura 2**= Corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación.

**TP**= Tiempo de permanencia de la anomalía (meses).

Liquidación consumos dejados de facturar (5 meses)				
Consumo real mensual (CR)				
CR= (Lectura 2 - Lectura 1) x 30 días xTP/número de días entre lecturas				
Fecha de lectura	Lectura tomada kWh (Posterior a corrección de la irregularidad y/o anomalía)			
25/10/2024	2			
10/11/2024	696			
<b>Número de días entre lecturas</b>	<b>16</b>			
<b>Tiempo (TP) mensual:</b>	<b>1</b>			
<b>Consumo real mensual CR</b>	<b>1.301</b>			
Consumo Facturado (CF) en \$				
Periodos para recuperar (5 meses anteriores a la revisión)	Consumos facturados en pesos (Consumo activa)			
11/06/2024	\$ 0			
11/07/2024	\$ 0			
11/08/2024	\$ 0			
10/09/2024	\$ 0			
11/10/2024	\$ 0			
Consumo dejado de facturar (CDF)				
Periodo por recuperar	CDF = (CR *TV) -CF			
	CR	TV	CF	CDF
11/06/2024	1.301	\$ 894,0792	\$ 0	\$ 1.163.197
11/07/2024	1.301	\$ 790,7523	\$ 0	\$ 1.028.769
11/08/2024	1.301	\$ 794,5377	\$ 0	\$ 1.033.694
10/09/2024	1.301	\$ 806,2674	\$ 0	\$ 1.048.954
11/10/2024	1.301	\$ 790,3077	\$ 0	\$ 1.028.190
<b>Total consumo dejado de facturar (CDF)</b>				<b>\$ 5.302.804</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada corresponde a **CINCO MILLONES TRESCIENTOS DOS MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS CON CERO CENTAVOS (\$5.302.804)**

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 TREINTA Y TRES MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS CON CERO CENTAVOS (\$433.290)** para el presente año.

#### PERÍODO DE FACTURACIÓN DONDE SERÁN CARGADOS LOS VALORES A RECUPERAR

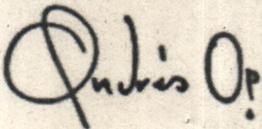
En virtud de lo manifestado anteriormente en el presente informe, el cálculo de la energía dejada de facturar por el término y en las condiciones previstas contractualmente, se cobrará a través de la factura del servicio de energía eléctrica suministrado al inmueble identificado en el sistema de administración comercial con la matrícula 2047524 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 facultades conferidas por la ley 142 de 1994 en los artículos 146 y 150, el contrato de condiciones y, conceptos de la SSPD, 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 concluir es pertinente informar al usuario La Empresa se encuentra en la mejor disposición para llegar a una solución definitiva concertada con el Suscriptor y/o Usuario, para lo cual se deberá acercarse 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](http://www.eep.com.co)

La presente comunicación se pondrá en conocimiento del Suscriptor y/o Usuario en la dirección de la matrícula No. 2047524 o al correo electrónico que figure en el expediente.

Cordialmente,



**ANDRÉS OROZCO PATIÑO**  
Líder PARE

El usuario deja expresa constancia que ha leído y acepta el contenido del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido constituye aceptación expresa de la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remítase a nuestra página web o al PBX (17943670)

Envia Colvanes S.A. solo recibe el pago por adelantado a la prestación del servicio contratado, operación de novedades y reclamaciones, y será responsable de las consecuencias del servicio y de los daños que ocasionen, por lo cual el usuario o quien lo autorice, acepta expresamente. Para la prestación del PQR remítase a nuestra página web www.colvanes.com.co o a la línea telefónica: 192620

-ORIGEN ENVIA-

FOPER01



Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
 Lic.Minic 001368 del 4/9/2020  
 Vigilada y Controlada por Minic  
 CIU 4923 Transporte de Mercadería  
 CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 05



CREDITO 054013601885

CUFE  
 Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:000200 Dic/2024  
 Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

FECH GENERACION/ADMISION 06/02/2025 12:03		ORIGEN: PEREIRA-COLOMBIA	DESTINO: PEREIRA-RISARALDA-COLOMBIA	REG.DESTINO: PEREIRA		CITA ENTREGA:	
REMITA: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ECP		CENTRO DE COSTO:		CADSAL DE DEVOLUCION		Para Me y RF: tiempo de entrega 48 horas hábiles despues de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 10 # 17 - 35 TORRE CENTRAL				UNIDADES	Desconocido	No.31	1 2
TEL 3151515	CEDULA / TI / NIT 816002019-9	COD. POSTAL ORIGEN 860002104	CUENTA: 05-001-0000650	1	Rehusado	No.44	1 2
PARA SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO				PESO (gramos)	No Reside	No.35	1 2
VEREDA LA BELLA EL CHOCHO ESTRELLA MORRN				1000	No Reclamado	No.40	1 2
				PESO VOL	Dir. errada	No.34	1 2
				1	Otros (Nov Operativa/cerrado)		1 2
TEL 3218835411				PESO A COBRAR(Kg)	Fecha de devolución al remitente		
CEDULA / TI / NIT		COD. POSTAL	RECIBE LOS	1	D:	M:	A:
ALEJANDRA ARROYAVE		860017	SABADOS: SI	VALOR DECLARADO	Gula complementaria de devolución		
S.E.S RURAL MENS EEP				10000	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario		
Nombre CC,Remitente		El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:		
		INFORME RURAL S.E.S		0	Cerrado		
				FLETE VARIABLE	Antena Comael		
				0	Fecha estimada de entrega: 07/02/2025		
				OTROS	D: 10 M: 02 A: 25		
				0			
				TOTAL FLETE			
				0			
				CARTAPORTE:NO			
				14481			

El usuario deja expresa constancia que ha leído y acepta el contenido del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido constituye aceptación expresa de la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remítase a nuestra página web o al PBX (17943670)

Envia Colvanes S.A. solo recibe el pago por adelantado a la prestación del servicio contratado, operación de novedades y reclamaciones, y será responsable de las consecuencias del servicio y de los daños que ocasionen, por lo cual el usuario o quien lo autorice, acepta expresamente. Para la prestación del PQR remítase a nuestra página web www.colvanes.com.co o a la línea telefónica: 192620

-DESTINARIO-

FOPER01