

Pereira, 17 de enero de 2025

**Señor**

Suscriptor y/o Usuario  
Dirección: MNZ 26A CS 12 VILLA SANTANA LAS BRISAS  
Teléfono: 3319857  
CICLO: 3 /RUTA: 1010219136

Pereira - Risaralda

**Radicado: 14431**  
**Matrícula: 1103035**

**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: MNZ 26 A CS 12 VILLA SANTANA LAS BRISAS del municipio de Pereira - Risaralda, identificado en el sistema de administración comercial -SAC- con el código de matrícula No. 1103035.
2. La anterior revisión fue atendida por YASMIN VERA GARZON, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 1088276505, 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. 0139610 del 25 de Octubre de 2024, 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 con puente externo entre bornes de entrada y salida de la misma fase
4. Por la irregularidad detectada en el equipo de medida No. 11138797-MER-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.
5. La Empresa, mediante comunicación No. 14944 del 26 de Noviembre de 2024, recibido con numero de guia 54013454843 el día 29 de noviembre de 2024, 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. 0139610 del 25 de Octubre de 2024
  - Informe de Inspección Técnica No. 0588258 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. 1103035.
6. El Suscriptor y/o Usuario en su oportunidad, no controvertió 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.** 14944 del 26 de Noviembre de 2024, mediante empresa de mensajería, éste no presentó escrito de respuesta en el que contravirtiera 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. 11138797-MER-1** al laboratorio de calibración y ensayo certificado CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S organismo de inspeccion tecnica acreditado por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia) para su respectiva evaluación, en esté se establece la **no conformidad** del equipo de medida.

En este caso el medidor resultó NO CONFORME en las pruebas de arranque y exactitud, lo que en consecuencia, llevó a determinar el equipo como: NO CONFORME con un porcentaje de error en la medida del -62.50 %; tales hechos nos indican que el equipo de medida NO registra el consumo total generado por el usuario.

**No. SERIE:** 11138797      **MARCA:** @METER  
**MODELO:** HOME-1-1C11.21.11      **CLASE:** 1      **TIPO:** 1F2H

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		6		No Conforme									
RESULTADOS EN ACTIVA															
Pruebas de Exactitud															
Fase.	U(V)	I(A)	COS	Error (%)	U exp(%)	Error Maximo (%)	Resultado								
R	120,00	0,25	1,00	-62,45	0,08	2,00	No Conforme								
R	120,00	5	1,00	-62,17	0,08	1,25	No Conforme								
R	120,00	5	0,50	-61,83	0,16	1,50	No Conforme								
R	120,00	100	1,00	-61,87	0,08	1,25	No 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	7801,65	7802,40	2,00	-62,50	-61,87	Conforme									
Observaciones															
<table border="0"> <tr> <td>Marcha Sin Carga</td> <td>Conforme</td> </tr> <tr> <td>Arranque</td> <td>No Conforme</td> </tr> <tr> <td>Exactitud</td> <td>No Conforme</td> </tr> <tr> <td>Verificacion de la constante</td> <td>Conforme</td> </tr> </table>								Marcha Sin Carga	Conforme	Arranque	No Conforme	Exactitud	No Conforme	Verificacion de la constante	Conforme
Marcha Sin Carga	Conforme														
Arranque	No Conforme														
Exactitud	No Conforme														
Verificacion de la constante	Conforme														

Igualmente, se realiza una inspección visual al equipo de medida que se encuentra en prueba, obteniendo los siguientes resultados no conformes:



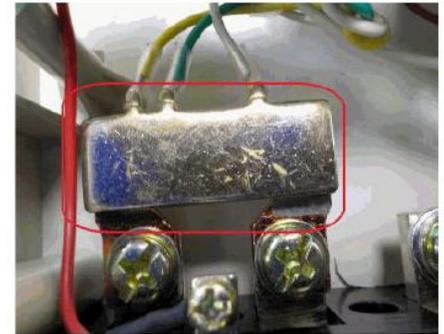
Código	Observaciones	Descripción
BTEE		BLOQUE DE TERMINALES CON ELEMENTO EXTRAÑO (Conductor entre los terminales de entrada y salida de fase )
CCDT		CIRCUITO DE CORRIENTE DETERIORADO (Shunt)
OOTDF		otros DEFORMA-DO (Tapa del bloque de terminales )

**REGISTRO GRÁFICO MEDIDOR NO: 11138797**


Placa de características



BLOQUE DE TERMINALES CON ELEMENTO EXTRAÑO (Conductor entre los terminales de entrada y salida de fase )



CIRCUITO DE CORRIENTE DETERIORADO (Shunt)

**Registro fotográfico 1.** Tomado por el laboratorio CAM COLOMBIA MULTISERVICIOS S.A.S ORGANISMO DE INSPECCION TECNICA en el momento de la inspeccion visual del medidor No 11138797 el cual dejan plasmado en el informe de inspección técnica No. 0588258 del 12 de Noviembre de 2024

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 1.2.2, 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 (4 meses)					
<b>Aforo total de la revisión (A)</b>					
Descripción	Cantidad	Total kW			
Nevera	1	0,3			
Televisor	1	0,15			
Play	1	0,06			
Lavadora	1	0,4			
Equipo de sonido	1	0,2			
<b>Total aforo de la revision (A)</b>		<b>1,11</b>			
<b>Factor de utilización (FU) para servicio Residencial:</b>		20%			
<b>Tiempo en horas al mes (TP):</b>		720			
<b>Consumo Facturado (CF)</b>					
Fecha de lectura	Consumos Facturados (kWh)				
28/06/2024	48				
29/07/2024	50				
28/08/2024	47				
28/09/2024	40				
Periodo por recuperar	CR = ((A*FU*TP)) - CF			CDF= CR x TV	
	Consumo Real kWh			Consumo dejado de facturar	
	(A*FU*TP)	CF	CR	TV	CDF
28/06/2024	160	48	112	\$ 936,1853	\$ 104.853
29/07/2024	160	50	110	\$ 832,5053	\$ 91.576
28/08/2024	160	47	113	\$ 836,3899	\$ 94.512
28/09/2024	160	40	120	\$ 848,2198	\$ 101.786
<b>Total a recuperar</b>					<b>\$ 392.727</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, el total de energía suministrada no facturada corresponde a **TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETECIENTOS VEINTE Y SIETE PESOS CON CERO CENTAVOS (\$392.727)**

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.

#### PERIODO 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 1103035 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. 1103035 o al correo electrónico que figure en el expediente.

Cordialmente,



**ANDRÉS OROZCO PATIÑO**  
Líder PARE

ccairasco

**RASTREO DE ENVIOS**

Guia

Fecha generacion: 20/01/2025

Estado: **DEVUELTA DESDE PEREIRA**

Ciudad Origen: **PEREIRA**

Ciudad Destino: **PEREIRA-RISARALDA**

Nombre Remitente: **EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP**

Nombre Destinatario: **SUSCRIPTOR YO USUARIO**

Direccion Destinatario: **MNZ 28A CASA 12 VILLA SANTANA LAS BRISAS**

Unidades	Peso:	Volumen:	Flete	Flete Variable	Otros	Total
1	1	1	3,700	0	0	3,700

Valor Declarado: 10,000

Dice contener: **INFORME**

Documentos: **000000014431**

Dias cubrimiento: **1**

Cuenta: **05-001-0000650 EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP**

Estado de la Cuenta: **ACTIVA -CORPORATIVO**

Servicio: **DOCUMENTO EXPRESS**

Oficina Produce

**Nov.OP Nov.SC Nov.OP mas comun Nov.SC mas comun**  
**1 1 CERRADO EN HORAS HABLES COORDINAR LA ENTREGA**

**Recoleccion**

Fecha Recoleccion: 20/01/2025  
 Planilla de Recoleccion: 5-636978  
 Responsable:

**Despacho**

Fecha despacho:  
 Relacion de Viaje: 5-479171  
 Responsable:

**Reparto**

Fecha reparto:  
 Planilla Reparto:  
 Responsable:  
 Fecha entrega: 04/02/2025  
 Hora entrega: 20:28

Memo SAC: **Pasa a estado DEVOLUCION por S.A.C se elabora guía REEMPLAZATORIA NUMERO 054013598897**

Intentos Entrega: **2**

[Ver Referencias Internas](#)  
[Ver Imagen](#)

**HISTORICO NOVEDADES**

Fec_Novedad	Hora_Novedad	Novedad	Aclaracion	Fec_Gestion	Comentario	Contacto	Otra_Guia	Fecha_Solucion	Dias_en_Nove
27/01/2025		COORDINAR LA ENTREGA	09:12 : CANTIDAD DE VISITAS REALIZADAS: 2 ACLARACION: es como un local parece taberna esta cerrado	04/02/2025	Regional(5 - MALLA PAQUETES) Salida SIGMA con numero de guia5-4-13598897 por 1 unidades de 1 unidades, DESCONTADO				5.5