

Radicado No. 10017347

Popayán, 26/12/2023

Señor/a

FLOR ALBA MESTIZO

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: DIR VDA PILAMO

Celular: 3132190525

Cedula: 25367221

Producto: 253300861 - Ruta: N/A

Guachené – Cauca

Asunto: Solicitud número 10017347 del 05 de diciembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Mestizo:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 10017347 expedido el día 14 de diciembre de 2023,

Contra el mencionado acto administrativo procede el Recurso de Reposición ante el Representante Legal de la CEO -Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P. y en subsidio el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los que deben interponerse en un mismo escrito y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión. No se requiere de presentación personal, ni de intervención de abogado. En la sustentación debe expresar claramente los motivos de inconformidad y acreditar el pago o cumplimiento de lo que reconoce deber, relacionar pruebas que pretende hacer valer e indicar nombre y dirección, para efectos de notificación. Recurso presentado sin el lleno de estos requisitos será rechazado.

Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la FECHA DE ENTREGA de este aviso.

Anexo: Copia del acto administrativo número 10017347 del 14 de diciembre de 2023 en ocho (08) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: APQA

Solicitud: 10017347

Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co



Te invitamos a ingresar a nuestra página web www.ceoesp.com.co para que sigas disfrutando de los canales virtuales que hemos dispuesto para ti. Comunícate de manera fácil y ágil con nosotros desde la comodidad de tu casa. Ponemos a tu disposición a Olguita, nuestra asistente virtual, el módulo de PQRs, la aplicación móvil CEO en tus manos (disponible para descarga desde Apple store o Play store), o el correo electrónico pqrceo@ceoesp.com.

Oficina Principal:
Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co



**CONSTANCIA DE SOLICITUD VERBAL
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P**

No. DE SOLICITUD: 10017347

FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 05-12-2023
13:01:54

PETICIONARIO: FLOR ALBA MESTIZO

CÉDULA: 25367221

PRODUCTO SERVICIO: 253300861

MUNICIPIO: 19300 - GUACHENÉ

DIRECCIÓN DEL PREDIO: DIR VDA PILAMO -253300861

DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: DIR VDA PILAMO -253300861-CALOTO

TELÉFONO: 3132190525

CORREO ELECTRÓNICO: _____

CAUSAL:

ANEXOS:

**FACTURACIÓN PRESTACIÓN INSTALACIÓN
SOLICITUD**

NO SI

DETALLE DE LO SOLICITADO: CLIENTE RECLAMA POR ECDF FACT MES DE NOVIEMBRE 2023

FECHA DE RESPUESTA: 14-12-2023

DECISIÓN:

La COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P. – CEO en ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica, se permite adjuntar la factura en la cual se liquida el valor correspondiente al Consumo no Registrado (CNR).

A continuación, se indican los fundamentos técnicos y jurídicos para el cobro del Consumo no Registrado (CNR), la fórmula utilizada para calcular dicho valor y el valor del consumo a recuperar.

I. FUNDAMENTOS TÉCNICOS

La CEO procedió a realizar una visita técnica en las instalaciones eléctricas del servicio identificado con el producto No. **253300861**, ubicado en la **VDA PILAMO (NEGRO)** del municipio de **CALOTO**, la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. **CEO_10027382** del **27-07-2023**, encontrándose en dicha visita la irregularidad descrita en el acta de la siguiente forma: “*se encontró 18-SERVICIO DIRECTO CON MEDIDOR (MEDIDOR NO REGISTRA)*”; Copia del acta mencionada se dejó a disposición del cliente en la fecha de la revisión técnica.

El Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. **CEO_10027382** de fecha **27-07-2023**, fue debidamente suscrita por el (la) señor (a) **Floralva Mestizo**, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. **25367221**, en señal de haber estado presente en todo el proceso de revisión.

En desarrollo de la visita técnica se procedió con la verificación del equipo de medida, sellos instalados, conexiones y en general las partes integrantes de la instalación eléctrica, detectando como irregularidad lo descrito a continuación:

Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co



IRREGULARIDAD DETECTADA:

La Irregularidad se encuentra descrita en la cláusula 72 del Contrato de Condiciones Uniformes, de la siguiente forma: **NUMERAL 5. La intervención, alteración o manipulación de los bienes o equipos de conexión, que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.**

IRREGULARIDAD: Alteración en la acometida, instalación interna y/o medidor, en el equipo de medida que afecta la medición del consumo real de SUSCRIPTOR Y/O CLIENTE.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Artículos 365 y 370 de la Constitución Política, artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, Sentencia SU 1010 de 2008, cláusulas 42, 43, 72, 73, 74 y 75 del Contrato de Condiciones Uniformes.

III. MÉTODO DE CÁLCULO UTILIZADO PARA ESTABLECER EL CONSUMO NO REGISTRADO

De conformidad con lo establecido en los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 73 del Contrato de Condiciones Uniformes se procede a determinar el consumo no registrado aplicando la siguiente fórmula:

Para determinar el consumo no registrado por periodo de facturación (CNR), se establecerá la diferencia entre el consumo calculado atribuible al inmueble en condiciones normales (CC) y el consumo promedio facturado durante los últimos cinco (5) meses (CP).

El consumo no registrado por período de facturación se determinará así:

$$\text{CNR} = \text{CC} - \text{CP}$$

Donde:

CNR: Consumo no registrado

CC: Consumo total calculado atribuible al inmueble en condiciones normales

CP: Consumo registrado por el medidor

El consumo total calculado atribuible al inmueble en condiciones normales (CC) se determinará así:

$$\text{CC} = \text{CI} * \text{Fu} * \text{Número de horas}$$

Donde:

CI= se calculará teniendo en cuenta lo siguiente:

- **1-METODO LIQUIDACION CENSO DE CARGA**

Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceosp.com.co



Aforo o censo de carga: es igual a la sumatoria de la carga en Vatios de los aparatos eléctricos instalados en el inmueble, y su consumo se calcula de la siguiente forma:

$CI = \sum \text{carga en (W) de los aparatos eléctricos instalados en el inmueble} / 1000.$

Fu= Factor de utilización =

30% Usuarios Residenciales.

50% Usuarios Comerciales y Oficiales.

60% Usuarios Industriales.

Número de horas =

720 horas para facturación mensual.

1440 horas para facturación bimestral.

Valoración del consumo no registrado (VCNR): La liquidación de los consumos no facturados en términos monetarios será la que resulte luego de haber valorado el consumo no registrado (CNR) a la tarifa vigente (TV) correspondiente al mes de detección de la irregularidad, por el tiempo de permanencia de la misma (TP) tomando como máximo un término de cinco (5) meses retroactivamente hablando con respecto a la fecha de realización de la visita técnica, a saber:

$CNR = (TV (CNR) * TP)$

Donde:

TV: Tarifa vigente

TP: Tiempo de permanencia

CNR: Consumo No Registrado

La tarifa vigente (TV) será la que corresponda al sector de consumo, incluyendo el costo del servicio y los factores aplicables según la reglamentación existente (contribuciones o subsidios).

El subsidio será aplicable a los inmuebles cuyo tipo de uso sea:

Residencial 1 (R1) = 60%

Residencial 2 (R2) = 50%

Residencial 3 (R3) = 15%

Subsidio = $SPM * TV * TU.$

Donde:

SPM: Subsidio pendiente mes

TU: Tipo de uso

La contribución será aplicable a los inmuebles cuyo tipo de uso sea:

Residencial 5 y 6, Industrial, Comercial.

Contribución = valor de la energía recuperada * 20%.

IV. MÉTODO DE CÁLCULO PARA EL CASO CONCRETO

Para establecer el consumo no registrado (CNR), resulta necesario primero calcular, cual es el consumo atribuible al inmueble en condiciones normales (CC).

Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co



CC: (Consumo calculado atribuible al inmueble en condiciones normales): Para el cálculo de este componente se utiliza el método de liquidación denominado **1-METODO LIQUIDACION CENSO DE CARGA;**

Se indica que, en la visita técnica realizada, el colaborador de la empresa (técnico) debe registrar el censo de carga del inmueble donde adelanta la revisión técnica, pero este solo lo podrá realizar si el cliente se lo permite, de lo contrario al no poder verificar el censo de carga de un inmueble este procede a solicitar al cliente que le dicte con que electrodomésticos cuenta y cuales son susceptibles de conexión a los tomacorriente o fuentes de energía.

La carga aforada el día de la revisión técnica que en su caso fue de **536 W**.

Teniendo en cuenta que el inmueble objeto del presente proceso administrativo pertenece a la categoría **1-RESIDENCIAL** el factor de utilización de artefactos eléctricos aplicable según la Cláusula setenta y Tres del **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, es del: **30 %**.

En el presente proceso se logró establecer el tiempo exacto de permanencia de la irregularidad evidenciada (TM) por lo que se tomará como rango 720 horas, multiplicado por **5** mes (es).

Al convertir los valores anteriores tendríamos que:

CC= 536 W x 0.3 x 720 horas/mes/1000 x 5 mes (es) (tiempo de permanencia consumo no registrado).

CC= 579 kWh

CP: (Total consumos facturados irregularmente) = 470 kWh

Para determinar CNR tenemos que;

CNR = CC – CP

CNR = 579 kWh - 470 kWh = 109 kWh

Para determinar el importe del CNR tenemos que;

VC = CNR x TV

VC: 109 kWh x \$ 976 = \$106,353.

El subsidio determinado para el caso bajo examen es:

SUBSIDIO: \$ 62,739.

Para determinar la contribución, tenemos que:

CONTRIBUCIÓN: N/A.

Consumos no registrados:	\$106,353
Subsidio:	\$ 62,739
Contribución:	N/A
TOTAL IMPORTE:	\$43,613

VALOR EN LETRAS: CUARENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS TRECE PESOS (\$43,613).

El acta de revisión como soporte probatorio de los hechos cuenta con plena validez ya que cumple con los requisitos mínimos exigidos, detalla el proceso de revisión y describe la irregularidad encontrada en el inmueble identificado en el sistema de gestión comercial de CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., con el producto No. **253300861**; La cual fue suscrita por el (la) señor (a) **Floralva Mestizo**, identificado con cédula de ciudadanía No. **25367221**, en señal de conocer su contenido.

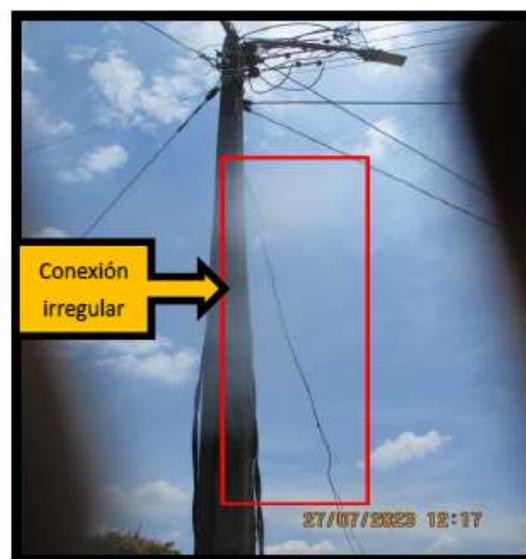
B) Acta de Materiales Instalados y Retirados No. 10027382

En la visita técnica para llevar a cabo la normalización del servicio fue necesaria la utilización de los materiales descritos en el acta.

C) Fotografías del día de la revisión técnica:

En desarrollo de la revisión se obtuvo registro fotográfico que evidencia claramente la irregularidad 18-SERVICIO DIRECTO CON MEDIDOR (MEDIDOR NO REGISTRA), generando consumos no registrados (CNR).

Irregularidad; 18-SERVICIO DIRECTO CON MEDIDOR (MEDIDOR NO REGISTRA)



El registro fotográfico evidencia claramente una falta grave a una obligación de **NO** hacer del cliente específicamente la estipulada en la **cláusula 18**, OBLIGACIONES DE NO HACER, numeral 11: “No usar o consumir el servicio de energía eléctrica a través de forma alguna no autorizada por CEO que le impida a la empresa registrar, medir o determinar el consumo a través de los mecanismos o procedimientos establecidos por ella.”, deber que fue omitido por el cliente, porque según el registro fotográfico y el acta de

Revisión e Instalación Eléctrica No. **CEO_10027382**, en ese inmueble se estaba consumiendo energía por medio de una conexión irregular que no era registrada por el equipo de medida y por ende no era facturada, hecho que le otorga a la empresa el derecho de iniciar el presente trámite administrativo y pretender cobrar el consumo no registrado (CNR) que se generó, máxime cuando el cliente está yendo en detrimento del servicio prestado por CEO y está incumpliendo con las condiciones uniformes del contrato.

Las fotografías obtenidas durante la ejecución de la visita técnica soportan el procedimiento adelantado y la información contenida en acta de revisión e instalación eléctrica No. **CEO_10027382 del 27-07-2023**.

D) Historial y observaciones de lecturas del sistema comercial producto No. 253300861

Historial donde se evidencia que durante los periodos a cobrar por consumos no registrados (CNR), se reportaron por el funcionario que mes a mes visita el inmueble (**lector**), lecturas **repetidas de 8880** con anotaciones de **"servicio directo"**, por lo tanto, CEO no estableció el consumo mensual del cliente con su estricta diferencia tal y como lo dispone el artículo 31 de la resolución 108 de 1997 expedida por la CREG (comisión de regulación de energía y gas), el cual dispone que para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o clientes con medición individual, consumo a facturar a un suscriptor o cliente se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, por lo anterior, la empresa puede **concluir** que; durante las **lecturas repetida de 8880** y observaciones de **"servicio directo"**, **ESTUVO PRESENTE LA IRREGULARIDAD**, lo que indica que el medidor no estaba registrando consumos, porque el servicio se estaba tomando **de manera irregular** sin ser registrado, tal y como lo ilustra el registro fotográfico aportado por la empresa, generando consumos no registrados (CNR) en 5 meses.



Periodo de Facturación	Lectura	Fecha de Lectura	Lectura Anterior	Fecha Lectura	Comentarios de Lectura	Causa de No	Observación a la Lectura	Tipo de Consumo
36519 - 302307-000	8880	martes, 15 de julio de 2023	8880	sábado, 17 de junio de 2023	22 - Conex. directo med. en	-1	22 - Conex. directo med. enco	1 - Energía Activa/KWh
36519 - 302307-000	8880	sábado, 17 de junio de 2023	8880	viernes, 18 de mayo de 2023	22 - Conex. directo med. en	-1	22 - Conex. directo med. enco	1 - Energía Activa/KWh
36519 - 302307-000	8880	jueves, 18 de mayo de 2023	8880	miércoles, 19 de abril de 2023	22 - Conex. directo med. en	-1	22 - Conex. directo med. enco	1 - Energía Activa/KWh
36519 - 302307-000	8880	miércoles, 19 de abril de 2023	8880	viernes, 17 de marzo de 2023	22 - Conex. directo med. en	-1	22 - Conex. directo med. enco	1 - Energía Activa/KWh
36519 - 302307-000	8880	viernes, 17 de marzo de 2023	8880	sábado, 18 de febrero de 2023	22 - Conex. directo med. en	-1	22 - Conex. directo med. enco	1 - Energía Activa/KWh

El historial de lecturas denota claramente la presencia de la irregularidad en los periodos pretendidos por CEO y la incidencia de consumos no registrados (CNR) en los 5 periodos a cobrar.

“Finalmente nos permitimos recordarle que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio, y su disminución dependerá del uso racional que se le dé a la energía, por ello le recomendamos ejercer especial control sobre estos aparatos, y lo invitamos respetuosamente a conocer el uso responsable y adecuado de la energía ingresando a los siguientes links:”

<http://aprendeconenergia.ceoesp.com.co/lumino-y-el-consumo-responsable/>
[Lúmino y el consumo responsable – Cultura del Cliente \(ceoesp.com.co\)](http://www.ceoesp.com.co/lumino-y-el-consumo-responsable-Cultura-del-Cliente)

Contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P. y en subsidio el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los que deben interponerse por escrito dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente decisión. No se requiere de presentación personal, ni de intervención de abogado, en la sustentación debe expresar claramente los motivos de inconformidad y acreditar el pago o cumplimiento de lo que reconoce deber, relacionar pruebas que pretende hacer valer e indicar nombre, dirección, para efectos de notificación. Recurso presentado sin el lleno de estos requisitos será rechazado. Artículo 77 y 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Funcionario responsable:
DARIO CARVAJAL CHAVEZ

Auxiliar Integral

FECHA DE NOTIFICACIÓN: _____

El Notificado: _____

Cédula de ciudadanía: _____

Te invitamos a ingresar a nuestra página web www.ceoesp.com.co para que sigas disfrutando de los canales virtuales que hemos dispuesto para ti. Comunícate de manera fácil y ágil con nosotros desde la comodidad de tu casa. Ponemos a tu disposición a Olguita, nuestra asistente virtual, el módulo de PQRs, la aplicación móvil CEO en tus manos (disponible para descarga desde Apple store o Play store), o el correo electrónico pqrceo@ceoesp.com.