

Radicado No. 10028096

Popayán, 10/01/2024

Señor/a

AURA STELLA CAMAYO

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Vereda Nueva Esperanza Vía Jardines De Paz

Celular: 3154894452 - 3113259923

Cédula: 34325054

Producto: 277836305 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 10028096 del 11 de diciembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Camayo:

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 10028096 expedido el día 28 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 10028096 del 28 de diciembre de 2023 en nueve (09) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: APQA
Solicitud: 10028096

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



Radicado No. 10028096

Popayán, 28/12/2023

Señora

AURA STELLA CAMAYO

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Vereda Nueva Esperanza Vía Jardines De Paz

Celular: 3154894452 - 3113259923

Cédula: 34325054

Producto: 277836305 - Ruta: N/A

Popayán - Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número **10028096** del 11 de diciembre de 2023.

Estimada señora Camayo:

Reciba un cordial saludo de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus solicitudes, toda vez que, nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención al radicado del asunto, en donde manifiesta desacuerdo con los valores liquidados en la factura No. 83356201; correspondiente al mes de noviembre 2023, (consumo de energía y consumo no registrado) asociado al producto No. 277836305 a nombre de AURA STELLA CAMAYO DE MONTENEGRO, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

1. Consumo:

Mes	Lectura anterior	Lectura Actual	Diferencia de Lecturas	Consumo Facturado
Noviembre 2023	865	1224	359	359

Como puede observarse, en el mes de **noviembre de 2023** se realizó el cálculo del consumo por estricta diferencia de lecturas, por el medidor instalado en el predio **20825532HEXMA**, sin novedad de lectura conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997, así: *“con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo”*.

Efectivamente el consumo ha mostrado una variación, es por lo que se le recomienda hacer revisar las instalaciones internas y los aparatos electrónicos que tienen en el predio, ya que algo puede estar ocasionando el alto consumo y es al interior del predio, teniendo en cuenta que el medidor ha

Radicado No. 10028096

registrado ese consumo interno y corresponde a la demanda real del servicio, toda vez, que no existe error de lecturas y no se presentó desviación significativa en el periodo reclamado y por tal razón el cliente debe asumir su pago.

Teniendo en cuenta lo anterior, si el cliente y/o suscriptor requiere que se realice una revisión técnica, la misma tiene un costo que puede ser financiado en la factura, por lo tanto puede ser solicitada a través de nuestros canales de atención, telefónico a la línea 01 8000 51 12 34, se tiene habilitada la APP, la página web www.ceosp.com.co en el link canales virtuales, opción registro de PQR's o utilizando el chat que se encuentra al ingresar a la página, y también el correo electrónico pqrceo@ceosp.com personal y escrito en las oficinas de Servicio al Cliente, previa autorización del cobro de la misma, indicando un número de contacto para que una persona mayor de edad esté presente en la visita.

Cabe resaltar que la tarifa que los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica aplican a sus clientes regulados, debe ser calculada para cada empresa y mercado conforme a la fórmula tarifaria vigente aprobada por la CREG contenida en la Resolución CREG 119 de 2007, las tarifas se publican mensualmente en la página Web de CEO https://www.ceosp.com.co/descargas?id_cat=43

Las buenas prácticas en el uso de la energía se ven reflejadas en la factura mensual. Lo invitamos respetuosamente a conocer el uso responsable y adecuado de la energía ingresando al siguiente link: <http://aprendeconenergia.ceosp.com.co/lumino-y-el-consumo-responsable/>

2. Consumo No Registrado (CNR)

A continuación, detallaremos el proceso adelantado, por concepto de Consumo No Registrado liquidado en la factura No. 83356201 mes noviembre 2023 por valor de \$5778,200 pesos.

I. FUNDAMENTOS TÉCNICOS

La CEO procedió a realizar una visita técnica en las instalaciones eléctricas del servicio identificado con el producto No. 277836305, ubicado en la VDA NUEVA ESPERANZA LA REJOYA del municipio de POPAYÁN, la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. CEO_10027571 del 26-07-2023, encontrándose en dicha visita la anomalía descrita en el acta de la siguiente forma: “se encontró 12- MEDIDOR CON REGISTRO TRABADO”; 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_10027571 de fecha 26-07-2023, fue debidamente suscrita por el (la) señor (a) Aura Estella Camayo, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. 34325054, en señal de haber estado presente en todo el proceso de revisión.

Radicado No. 10028096

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 anomalía lo descrito a continuación:

ANOMALIA DETECTADA:

La anomalía se encuentra descrita en la cláusula 72 del Contrato de Condiciones Uniformes, de la siguiente forma: **NUMERAL 3. El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados por CEO.**

ANOMALIA: Modificación técnica en las instalaciones eléctricas y/o equipo de medida, en donde no se advierte manipulación voluntaria del SUSCRIPTOR Y/O CLIENTE o un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo y/o Exportación de Energía.

El día 26-07-2023, la Compañía procedió a retirar el equipo de medida No. de serie 1005387, según acta de revisión No. CEO_10027571, para su envío al laboratorio.

El laboratorio expidió el certificado de calibración No. CEO-062375-2023, el cual arrojó los siguientes resultados: En verificación visual se detalla; Bloque de terminales deteriorado, (Elementos de sujeción presenta óxido y sulfato, no es posible desajustar para realizar el montaje en el EPM), Medidor no apto para calibración (debido a sus condiciones físicas) (Debido a su condición física, el medidor no es apto para calibración y ensayo en el EPM), Tapa principal, deteriorada.

El día 26-07-2023, se procedió a normalizar el servicio instalando medidor No. Serie 20825532HEXMA.

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 formula:

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:

Radicado No. 10028096

CNR = CC – 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:

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

Donde:

CI= se calculará teniendo en cuenta lo siguiente:

• 5-METODO LIQUIDACION PROMEDIO PROPIO

Consumo promedio de Estrato y/o Propio: Corresponderá al consumo promedio medido de SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS pertenecientes al mismo estrato socioeconómico durante los últimos seis meses o consumos de un período con base en los de períodos anteriores.

Se calcula de la siguiente forma:

$CNR = \text{Consumo Promedio del Estrato y/o propio} \times \text{tiempo de permanencia de la anomalía} - \sum \text{Consumos}$

Facturados durante la permanencia de la anomalía

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 anomalía, 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:

TP: Tiempo de permanencia

CNR: Consumo No Registrado

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN-21, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

www.ceosp.com.co



Radicado No. 10028096

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)

CC: (Consumo calculado atribuible al inmueble en condiciones normales): Para el cálculo de este componente se utiliza en el caso concreto 5-METODO LIQUIDACION PROMEDIO PROPIO; así: **284.6667 kWh**.

CP: (Total consumos facturados irregularmente)

CP: 590 kWh

CNR= (285 kWh * 5 meses) – 590 kWh

CNR= 833 kWh

Para determinar el importe del CNR tenemos que;

VC = CNR x TL

VC: 833 kWh x \$ 976

VC: \$ 812,769

El subsidio determinado para el caso bajo examen es:

SUBSIDIO: \$ 34,535.

Para determinar la contribución, tenemos que:

CONTRIBUCIÓN: N/A.

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN-21, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

www.ceosp.com.co



Radicado No. 10028096

Consumos no registrados:	\$ 812,769
Subsidio:	\$ 34,535
Contribución:	N/A
TOTAL IMPORTE:	\$ 778,234

VALOR EN LETRAS: SETECIENTOS SETENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS (\$778,234)

V. PRUEBAS

CEO cuenta con una serie de pruebas que soportan la recuperación del Consumo no Registrado (CNR). Al presente documento se adjunta copia de cada una de ellas para que usted las conozca y ejerza su derecho de contradicción:

A) Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. CEO_10027571

Los resultados de la visita técnica adelantada el día 26-07-2023, se encuentran plasmados en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. CEO_10027571, donde se consignó la Anomalía detectada en el suministro la cual se encuentra descrita en el acta de revisión de la siguiente forma: 12-MEDIDOR CON REGISTRO TRABADO y donde se plasmó en el acápite de observaciones técnico / cliente lo siguiente:

OBSERVACIONES TÉCNICO Y/O SUScriptor	
OBSERVACIONES	EN VISITA TÉCNICA EFECTUADA SE ENCUENTRA SERVICIO CON MEDIDOR ELECTRONICO CON REGISTRADOR TRABADO SE RETIRA Y SE EMBALA EN BOLSA DE CUSTODIA B165775 Y SE INSTALA MDR NUEVO SE NORMALIZA SERVICIO EN POSTE CAMBIANDO ACOMETIDA Y CAJA EN MAL ESTADO Y SE DEJA SERVICIO NORMALIZADO CON TODOS SUS ERRAJES EN POSTE SE DEJA SERVICIO EN NORMAL FUNCIONAMIENTO INTERNAS NO CUMPLE RETIE MATERIAL RETIRADO SE LE ENTREGA AL USUARIO EN EL MOMENTO DE TERMINAR LA OT LLEGAN FUNCIONARIOS DE ALUMBRADO PUBLICO CAMBIANDO LUMINARIAS EN DONDE SE EVIDENCIA QUE CORTAN LA CINTA BAND DIT DONDE ESTABAN ANCLADOS VARIOS ANCLAJES FOTOS 01 A 100
IRREGULARIDAD:	12-MEDIDOR CON REGISTRO TRABADO

“[TOA]EN VISITA TECNICA EFECTUADA SE ENCUENTRA SERVICIO CON MEDIDOR ELECTRONICO CON REGISTRADOR TRABADO SE RETIRA Y SE EMBALA EN BOLSA DE CUSTODIA B165775 Y SE INSTALA MEDIDOR NUEVO SE NORMALIZA SERVICIO EN POSTE CAMBIANDO ACOMETIDA Y CAJA EN MAL ESTADO Y SE DEJA SERVICIO NORMALIZADO CON TODOS SUS ERRAJES EN POSTE SE DEJA SERVICIO EN NORMAL FUNCIONAMIENTO INTERNAS NO CUMPLE RETIE MATERIAL RETIRADO SE LE ENTREGA AL USUARIO EN EL MOMENTO DE TERMINAR LA OT LLEGAN FUNCIONARIOS DE ALUMBRADO PUBLICO CAMBIANDO LUMINARIAS EN ONDE SE EVIDENCIA QUE CORTAN LA CINTA BAND DIT DONDE ESTABAN ANCLADOS VARIOS ANCLAJES”

Radicado No. 10028096

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 Anomalía 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. 277836305; La cual fue suscrita por el (la) señor (a) Aura Estella Camayo, identificado con cédula de ciudadanía No. 34325054, en señal de conocer su contenido.

B) Acta de Materiales Instalados y Retirados No. 10027571

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

C) Certificado De Calibración No. CEO-062375-2023

Luego de retirar el equipo de medida y enviarlo al laboratorio para su revisión, se siguió el siguiente procedimiento:



Conforme a lo anterior, fue emitido el respectivo Informe de Calibración donde se detalla que el sello y empaque de custodia se encontraron en buen estado, así mismo, se describe la siguiente información:

En verificación visual se detalla; Bloque de terminales deteriorado, (Elementos de sujeción presenta óxido y sulfato, no es posible desajustar para realizar el montaje en el EPM), Medidor no apto para

Radicado No. 10028096

calibración (debido a sus condiciones físicas) (Debido a su condición física, el medidor no es apto para calibración y ensayo en el EPM), Tapa principal, deteriorada.

Observaciones que detallan el mal estado del medidor, soportan el no registro de consumos y sustentan los errores metrológicos, generando consumos no registrados (CNR).

5. VERIFICACIÓN VISUAL		Observación(es)
Código	Descripción	
BTDT	Bloque de terminales, deteriorado	Elementos de sujeción presenta óxido y sulfato, no es posible desajustar para realizar el montaje en el EPM. Debido a su condición física, el medidor no es apto para calibración y ensayo en el EPM.
MNAPC	Medidor no apto para calibración (debido a sus condiciones físicas)	
TPDT	Tapa principal, deteriorada	

6. REGISTRO(S) FOTOGRAFICOS



El informe emitido por el laboratorio describe y certifica que el equipo de medida está en mal estado, que no es apto para ser instalado nuevamente. Por ende, el estado en el que se encontró el Equipo de Medida ha afectado el normal registro de la energía consumida en el suministro.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas se informa que no es procedente realizar ningún tipo de modificación a los valores liquidado en la factura No. 83356201.

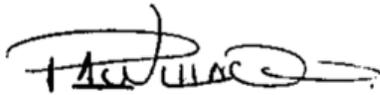
A la fecha el contrato 277836, presenta un saldo pendiente por pagar de \$1.175.200 pesos, respetuosamente recomendamos acercarse a cualquiera de nuestras oficinas de servicio al cliente con el fin de realizar un acuerdo de pago y así evitar el incremento de la obligación, cargos por mora y/o suspensión del servicio.

“Conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante el Representante Legal de 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 en un mismo escrito y 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”.

Radicado No. 10028096

Cualquier otra información o inquietud, con gusto será atendida.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: DLCZ
Solicitud: 10028096 (10036127)

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceoesp.com.co) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comuniquen de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el chat en línea, el módulo de PQR's, nuestra app (disponible para descarga desde apple store o play store), o el correo electrónico pqrceo@ceoesp.com.

Estimado cliente, para nosotros su opinión es muy importante, lo invitamos a responder una breve encuesta escaneando el siguiente código QR. Queremos conocer si esta respuesta está resolviendo sus inquietudes con nosotros.

