

Radicado No. 11734964

Popayán, 02/04/2024

Señor/a
CONSTANZA QUILINDO
Cargo: N/A
E-mail: N/S
Copia: NO
Dirección: DIR COLINA DE BELEN
Celular: 3117359009
Cédula: 34543947
Producto: 277885083 - Ruta: N/A
Popayán - Cauca

Asunto: Solicitud número 11734964 del 04 de marzo de 2024. Notificación por aviso

Estimado señor/a:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

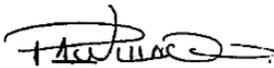
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 11734964 expedido el día 21 de marzo de 2024.

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 11734964 del 21 de marzo de 2024 en uno (01) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.
Proyecto: ECGM
Solicitud: 11734964

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

No. DE SOLICITUD: 11734964

FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 04-03-2024
07:35

PETICIONARIO: CONSTANZA QUILINDO

CÉDULA: 34543947

PRODUCTO SERVICIO: 277885083

MUNICIPIO: POPAYAN

DIRECCIÓN DEL PREDIO: DIR COLINA DE BELEN - 277885083

DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA:

TELÉFONO: 3117359009

CORREO ELECTRÓNICO: N/S

CAUSAL: _____

ANEXOS:

FACTURACIÓN PRESTACIÓN INSTALACIÓN NO SI
 SOLICITUD _____

DETALLE DE LO SOLICITADO: cliente realiza reclamo por el consumo facturado en el periodo de febrero/2024, cobro concepto energía recuperada

FECHA DE RESPUESTA: 21-03-2024

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. 277885083, ubicado en la DIR COLINA DE BELEN del municipio de POPAYÁN, la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. CEO_10127579 del 22-11-2023, encontrándose en dicha visita la anomalía descrita en el acta de la siguiente forma: “*se encontró 13-MEDIDOR DAÑADO(PARTIDO; BORNERA QUEMADA; ETC)*”; 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_10127579 de fecha 22-11-2023, fue debidamente suscrita por el (la) señor (a) Ruben Campo en calidad de testigo, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. 10482920, 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 anomalía 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



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 22-11-2023, la Compañía procedió a retirar el equipo de medida No. de serie 1056753, según acta de revisión No. CEO_10127579, para su envío al laboratorio.

El laboratorio expidió el certificado de calibración No. CEO-033270-2024, el cual arrojó los siguientes resultados: Ensayos de calibración no cumplen, medidor presenta error en exactitud por carga (s) baja de - 100% (MAXIMO), nominal de -100% (MAXIMO) y alta de -100% (MAXIMO), superiores al límite de error porcentual, provocando error en la medición y que el elemento de medida NO registre los kilovatios/hora que se generan mes a mes en el inmueble del cliente, generando consumos no registrados (CNR), en verificación visual se detalla; Base del medidor con elemento extraño, Base del medidor perforada, Bloque de terminales con elemento extraño (Puente en alambre de cobre entre la entrada y salida de corriente), Bloque de terminales perforado, (Diodo LED no emite pulsos), Dispositivo(s) de salida (No es posible visualizar la lectura del integrador para la ejecución del ensayo de verificación de la constante, debido a que el chasis está fuera de posición), Registrador otro(a), Tapa principal rota.

El día 22-11-2023, se procedió a normalizar el servicio instalando medidor No. serie 20828938HEXMA.

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:
 $CNR = CC - CP$

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

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



Donde:

CI= se calculará teniendo en cuenta lo siguiente:

- 1-METODO LIQUIDACION CENSO DE CARGA

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:

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

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 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:

$CNR = (TV \text{ (CNR)} * TP)$

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).

CC: (Consumo calculado atribuible al inmueble en condiciones normales): Para el cálculo de este

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



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 1456 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 anomalía evidenciada (TM) por lo que se tomará como rango 720 horas, multiplicado por 4 mes (es).

Al convertir los valores anteriores tendríamos que:

$CC = 1456 \text{ W} \times 0.3 \times 720 \text{ horas/mes} / 1000 \times 4 \text{ mes (es)}$ (tiempo de permanencia consumo no registrado).

CC= 1258 kWh

CP: (Total consumos facturados irregularmente) = 384 kWh

Para determinar CNR tenemos que;

$CNR = CC - CP$

$CNR = 1258 \text{ kWh} - 384 \text{ kWh} = 874 \text{ kWh}$

Para determinar el importe del CNR tenemos que;

$VC = CNR \times TV$

$VC: 874 \text{ kWh} \times \$ 976 = \$852,685$

El subsidio determinado para el caso bajo examen es:

SUBSIDIO: \$77,180.

Para determinar la contribución, tenemos que:

CONTRIBUCIÓN: N/A.

Consumos no registrados: \$852,685.

Subsidio: \$77,180.

Contribución: N/A.

TOTAL IMPORTE: \$775,504.

VALOR EN LETRAS: SETECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUATRO PESOS (\$775,504).

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_10127579

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



Los resultados de la visita técnica adelantada el día 22-11-2023, se encuentran plasmados en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. CEO_10127579, donde se consignó la Anomalía detectada en el suministro la cual se encuentra descrita en el acta de revisión de la siguiente forma: 13-MEDIDOR DAÑADO(PARTIDO; BORNERA QUEMADA; ETC) y donde se plasmó en el acápite de observaciones técnico /cliente lo siguiente:

OBSERVACIONES TÉCNICO Y/O SUScriptor	
OBSERVACIONES	EN VISITA TÉCNICA PARA ATENDER OT SE ENCONTRÓ MEDIDOR ELECTRÓNICO INSTALADO CON BORNERA DAÑADA SE REALIZA CAMBIO DE MEDIDOR SE TOMA CENSO DE CARGA REGISTRO FOTOGRÁFICO NOTA MEDIDOR SE EMBALA EN BOLSA DE CUSTODIA B175376 SE ENVIA AL LABORATORIO SE DEJA TODO EN NORMAL FUNCIONAMIENTO NO SE PUEDE ADECUAR ACOMETIDA EN POSTE EL CUAL SE ENCUENTRA EN PREDIO VECINO HAY PERROS BRAVOS NO ES SEGURO EL INGRESO SE DEJA CONSTANCIA FIRMA TESTIGO USUARIO SE AUSENTE FOTOS 20 AL 44 NO CUMPLE RETIE
IRREGULARIDAD:	13-MEDIDOR DAÑADO(PARTIDO, BORNERA QUEMADA, ETC)

“[TOA]EN VISITA TÉCNICA PARA ATENDER OT SE ENCONTRÓ MEDIDOR ELECTRÓNICO INSTALADO CON BORNERA DAÑADA SE REALIZA CAMBIO DE MEDIDOR SE TOMA CENSO DE CARGA REGISTRO FOTOGRÁFICO NOTA MEDIDOR SE EMBALA EN BOLSA DE CUSTODIA B175376 SE ENVIA AL LABORATORIO SE DEJA TODO EN NORMAL FUNCIONAMIENTO NO SE PUEDE ADECUAR ACOMETIDA EN POSTE EL CUAL SE ENCUENTRA EN PREDIO VECINO HAY PERROS BRAVOS NO ES SEGURO EL INGRESO SE DEJA CONSTANCIA FIRMA TESTIGO USUARIO SE AUSENTE FOTOS 20 AL 44 NO CUMPLE RETIE”

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. 277885083; La cual fue suscrita por el (la) señor (a) Ruben Campo en calidad de testigo, identificado con cédula de ciudadanía No. 10482920, en señal de conocer su contenido.

B) Acta de Materiales Instalados y Retirados No. 10127579

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-033270-2024

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:

Ensayos de calibración no cumplen, medidor presenta error en exactitud por carga (s) baja de -100% (MAXIMO), nominal de -100% (MAXIMO) y alta de -100% (MAXIMO), superiores al límite de error porcentual, provocando error en la medición y que el elemento de medida NO registre los kilovatios/hora que se generan mes a mes en el inmueble del cliente, generando consumos no registrados (CNR), en verificación visual se detalla; Base del medidor con elemento extraño, Base del medidor perforada, Bloque de terminales con elemento extraño (Puente en alambre de cobre entre la entrada y salida de corriente), Bloque de terminales perforado, (Diodo LED no emite pulsos), Dispositivo(s) de salida (No es posible visualizar la lectura del integrador para la ejecución del ensayo de verificación de la constante, debido a que el chasis está fuera de posición), Registrador otro(a), Tapa principal rota.

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

A2. VERIFICACIÓN VISUAL		
Código	Descripción	Observación(es)
BMEE	Base del medidor, con elemento extraño	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> Puenta en alambre de cobre entre la entrada y salida de corriente. Diodo LED no emite pulsos. No es posible visualizar la lectura del integrador para la ejecución del ensayo de verificación de la constante, debido a que el chasis está fuera de posición. </div>
BMPF	Base del medidor, perforada	
BTEE	Bloque de terminales, con elemento extraño	
BTPF	Bloque de terminales, perforado	
DSOT	Dispositivo(s) de salida, otro(a)	
RGOT	Registrador, otro(a)	
TPRT	Tapa principal, rote	

A3. REGISTRO(S) FOTOGRAFICO(S)



1056753

Base del medidor, perforada



Base del medidor, con elemento extraño



Base del medidor, perforada



Bloque de terminales, con elemento extraño

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.

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:

FECHA DE NOTIFICACIÓN: _____

El Notificado:

HUGO ALEXIS NIETO GUACA
Asesor Experiencia de Cliente

Cédula de ciudadanía: _____

Te invitamos a ingresar a nuestra página web www.ceosp.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@ceosp.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.ceosp.com.co

