

**Radicado No. 12002597**

Popayán, 12/04/2024

Señor/a

**OMAIRA INSUASTY**

Cargo: N/A

E-mail: N/a

Copia: no

Dirección: CR 11 A CL 15 - 88

Celular: 3154974673

Cédula: 48678660

Producto: 898517690 - Ruta: N/A

Corinto - Cauca

**Asunto:** Solicitud número 12002597 del 01 de abril de 2024. Notificación por aviso

Estimado señor/a:

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

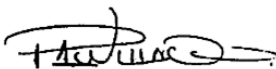
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 12002597 expedido el día 01 de abril de 2024.

*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 12002597 del 01 de abril de 2024 en ocho (08) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyecto: ECGM

Solicitud: 12002597

Oficina Principal:

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar 24 AN-21Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al cliente:

Carrera 9 #, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

[www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)



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

**No. DE SOLICITUD:** 12002597 **FECHA Y HORA DE RADICACIÓN:**  
**PETICIONARIO:** OMAIRA INSUASTY **CÉDULA:** 48678660  
**PRODUCTO SERVICIO:** 898517690 **MUNICIPIO:** CORINTO  
**DIRECCIÓN DEL PREDIO:** CR 11 A CL 15 - 88  
**DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA:** CR 11 A CL 15 - 88  
**TELÉFONO:** 3154974673  
**CORREO ELECTRÓNICO:** \_\_\_\_\_

**CAUSAL:**

**ANEXOS:**

**FACTURACIÓN PRESTACIÓN INSTALACIÓN  
SOLICITUD**

**NO SI**

**DETALLE DE LO SOLICITADO:** CLIENTE RECLAMA POR COBRO CARGOS EN FACTURA MES DE MARZO 2024

**FECHA DE RESPUESTA:** 01-04-2024

**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. 898517690, ubicado en la CR 11 A CL 15 - 88 del municipio de CORINTO la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. CEO\_10129230 del 27-11-2023, encontrándose en dicha visita la anomalía descrita en el acta de la siguiente forma: “*se encontró 14-MEDIDOR ESTÁTICO CON DISPLAY APAGADO*”; 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\_10129230 de fecha 27-11-2023, fue debidamente suscrita por el (la) señor (a) Rosa Omaira Insuasti, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. 48678660, 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](http://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 27-11-2023, la Compañía procedió a retirar el equipo de medida No. de serie 20791876, según acta de revisión No. CEO\_10129230, para su envío al laboratorio.

El laboratorio expidió el certificado de calibración No. CEO-120332-2023, el cual arroja 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; dispositivo(s) de salida otro(a), diodo LED no emite pulsos. No es posible visualizar la lectura en el Display para la ejecución del ensayo de verificación de la constante, debido a que no enciende.

El día 27-11-2023, se procedió a normalizar el servicio instalando medidor No. serie 20829146HEXMA.

## 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.

### I. 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:

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

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 SUSCRITORES 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:

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

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:

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%

**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](http://www.ceoesp.com.co)



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: 58 KWH.

CP: (Total consumos facturados irregularmente)

CP: 130 KWh

$CNR = (58 \text{ kWh} * 5 \text{ meses}) - 130 \text{ KWH}$

CNR= 160 KWH

Para determinar el importe del CNR tenemos que;

$VC = CNR * TL$

VC: 160 kWh x \$ 975.6117

VC: \$156,098

El subsidio determinado para el caso bajo examen es:

SUBSIDIO: \$90,800

Para determinar la contribución, tenemos que:

CONTRIBUCIÓN: N/A.

Consumos no registrados:	\$156,098
Subsidio:	\$90,800
Contribución:	N/A.
TOTAL IMPORTE:	\$65,298

VALOR EN LETRAS: SESENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS (\$65,298).

**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](http://www.ceoesp.com.co)



## 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\_10129230

Los resultados de la visita técnica adelantada el día 27-11-2023, se encuentran plasmados en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. CEO\_10129230, donde se consignó la Anomalía detectada en el suministro la cual se encuentra descrita en el acta de revisión de la siguiente forma: 14-MEDIDOR ESTÁTICO CON DISPLAY APAGADO y donde se plasmó en el acápite de observaciones técnico / cliente lo siguiente:

OBSERVACIONES TÉCNICO Y/O SUScriptor	
OBSERVACIONES	EN VISITA TÉCNICA SE ENCONTRÓ MD ELECTRÓNICO CON DISPLAY EN BALNCO PARA UNA VIVIENDA SE VERIFICAN INSTALACIONES INTERNAS CUMPLEN CON LA NORMA RETIE SE PRO EDE A NORMALIZAR HACIENDO CAMBIO DE MD GARANTIZANDO TOMA DE LECTURA. SE TOMA REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LA ACTIVIDAD 8750 8716
IRREGULARIDAD:	14-MEDIDOR ESTÁTICO CON DISPLAY APAGADO

“[TOA]EN VISITA TÉCNICA SE ENCONTRÓ MD ELECTRÓNICO CON. DISPLAY EN BALNCO PARA UNA VIVIENDA SE VERIFICAN INSTALACIONES INTERNAS CUMPLEN CON LA NORMA RETIE SE PRO EDE A NORMALIZAR

HACIENDO CAMBIO DE MD GARANTIZANDO TOMA DE LECTURA. SE TOMA REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LA ACTIVIDAD 8750 8716”

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. 898517690; La cual fue suscrita por el (la) señor (a) Rosa Omaira Insuasti, identificado con cédula de ciudadanía No. 48678660, en señal de conocer su contenido.

### B) Acta de Materiales Instalados y Retirados No. 10129230

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

### D) Certificado De Calibración No. CEO-120332-2023

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:

*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; dispositivo(s) de salida otro(a), diodo LED no emite pulsos. No es posible visualizar la lectura en el Display para la ejecución del ensayo de verificación de la constante, debido a que no enciende.*

3. INFORMACIÓN DEL ÍTEM PARA CALIBRACIÓN Y ENSAYO										
Serie <b>20791876</b>		Marca HEXING		Modelo HXE12R		Energía Activa		Funcionamiento Estático		
Tipo		Tensión		Corriente Ib/Icmax e Ij/Icmax		Constante		Frecuencia		Clase
MONOFASICO BIFILAR (F1 - HZ)		120 V		5/60 A		3200.00 imp/kWh		60 Hz		1
4. RESULTADOS PRUEBAS Y ENSAYOS										
Calibración - Numeral 4.4.2 NTC 4856:2018										
N°	Energía	Tensión	Corriente	Factor Pot.	Fase(s)	Lep	$\epsilon_{gr}$	U	k	Resultado
4	P+	100%Un	5%Ib	cos $\phi = 1.0$	-T	$\pm 2.00\%$	-100.00%	$\pm 0.03\%$	2.00	No cumple
5	P+	100%Un	100%Ib	cos $\phi = 1.0$	-T	$\pm 1.25\%$	-100.00%	$\pm 0.04\%$	2.00	No cumple
6	P+	100%Un	100%Ib	cos $\phi = 0.5i$	-T	$\pm 1.50\%$	-100.00%	$\pm 0.03\%$	2.00	No cumple
7	P+	100%Un	1200%Ib	cos $\phi = 1.0$	-T	$\pm 1.25\%$	-100.00%	$\pm 0.03\%$	2.00	No cumple

Porcentajes de error de -100% (máximos), que indican el no registro de consumos parte del el equipo de medida, por lo tanto, CEO no determino el consumo mensual del cliente con su estricta diferencia de lecturas en donde estuvo presente la anomalía, generando se consumos no registrados (CNR) en 5 periodo (s) de facturación.

A2. VERIFICACIÓN VISUAL		Observación(es)
Código	Descripción	
DSOT	Dispositivo(s) de salida, otro(s)	Diodo LED no emite pulsos. No es posible visualizar la lectura en el display para la ejecución del ensayo de verificación de la constante, debido a que no enciende.

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

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:  
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](http://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](mailto:pqrceo@ceoesp.com).