

Radicado No. 14847561

Popayán, 12/07/2024

Señor/a
ALEJANDRA CORTAZAR
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: CR 9 CL 17AN - 93 LOC 4 CASINO, BA-CATAY
Celular: 3107292515
Cédula: 34563049
Producto: 898586745 - Ruta: N/A
Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 14847561 del 20 de junio de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a ALEJANDRA:

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 14847561 expedido el día 04 de julio 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 14847561 del 04 de julio 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.

Proyectó: AJN
Solicitud: 14847561

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.

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

No. DE SOLICITUD: 14847561
2024 11:56

FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 20-06-

PETICIONARIO: ALEJANDRA CORTAZAR

CÉDULA: 34563049

PRODUCTO SERVICIO: 898586745

MUNICIPIO: POPAYÁN

DIRECCIÓN DEL PREDIO: CR 9 CL 17AN - 93 LOC 4 CASINO, BA-CATAY

DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: CR 9 CL 17AN - 93 LOC 4 CASINO, BA-CATAY

TELÉFONO: 3107292515

CORREO ELECTRÓNICO: N/S

CAUSAL: COBRO POR CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR O RECUPERACIÓN DE ENERGÍA

FACTURACIÓN PRESTACIÓN INSTALACIÓN SOLICITUD

ANEXOS:

NO SI

1. FUNDAMENTOS TÉCNICOS:

La CEO procedió a realizar una visita técnica en las instalaciones eléctricas del servicio identificado con el producto No. 898586745, ubicado en la CR 9 CL 17AN - 93 LOC 4 CASINO LOC 4 CASINO_782974 del municipio de POPAYÁN, la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. 12186146 del 14-05-2024, encontrándose en dicha visita la irregularidad descrita en el acta de la siguiente forma: “se encontró irrg_EQUIPO DE MEDIDA ADULTERADO”; 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_10151612 de fecha 26-09-2023, fue debidamente suscrita por el (la) señor (a) Diego Casso, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. 106122224, 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



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.

2. 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: **4752.6 KWH**.

CP: (Total consumos facturados irregularmente)

CP: 16694 KWh

$CNR = (4752.6 \text{ kWh} * 5 \text{ meses}) - 16694 \text{ KWH}$

CNR= 7069 KWH

Para determinar el importe del CNR tenemos que;

$VC = CNR * TL$

VC= **\$6,975,766**.

El subsidio determinado para el caso bajo examen es:

SUBSIDIO: N/A.

Para determinar la contribución, tenemos que:

CONTRIBUCIÓN: \$1,395,153.

Consumos no registrados: \$ 6,975,766.

Subsidio: N/A.

Contribución: \$ 1,395,153.

TOTAL IMPORTE: \$ 8,370,919.

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



VALOR EN LETRAS: OCHO MILLONES TRESCIENTOS SETENTA MIL NOVECIENTOS DIECINUEVE PESOS (\$8,370,919).

3. 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_ 12186146

Los resultados de la visita técnica adelantada el día 14/05/2024, se encuentran plasmados en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. 12186146, donde se consignó la irregularidad detectada en el suministro la cual se encuentra descrita en el acta de revisión de la siguiente forma: Lvt_irrg_EQUIPO DE MEDIDA ADULTERADO y donde se plasmó en el acápite de observaciones técnico / cliente lo siguiente

SE ENVIA MEDIDOR AL LABORATORIO	SI	NO	Nº. SELLO DE CUSTODIA MEDIDOR RETIRADO	TOTAL CARGA CENSADA:	WATIOS	CÓDIGO FOTOS:																	
IRREGULARIDADES DETECTADAS POR LA EMPRESA DURANTE LA REVISIÓN																							
Se encontró irregularidad en:	NO	SI <input checked="" type="checkbox"/>	Exist	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Descripción de la irregularidad (e)		Equipo de medida adulterado																					
<small>NOTA: En caso de encontrarse una(s) irregularidad(es) en terreno y/o en laboratorio, esta acta se convierte en una prueba documental de lo encontrado en el inmueble identificado en esta forma. En caso de que la Compañía requiera retirar temporalmente el equipo de medida para que este sea revisado por un laboratorio debidamente acreditado por organismo competente; se procederá con la instalación provisional de propiedad de la compañía con el fin de garantizar la medición de los consumos. Una vez el laboratorio realice la revisión y emita un informe de calibración el mismo será comunicado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Si el resultado de la revisión arroja que el estado del medidor es NO CONFORME para la conexión y/o el registro de la energía consumida, una vez comunicado dicho resultado el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO contará con para adquirir con el proveedor que elija el equipo de medida, para lo cual deberá cumplir con las NORMAS TÉCNICAS exigidas por la Compañía Energética de Occidente en el contrato de condiciones uniformes; por SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya tomado los correctivos necesarios, la Compañía podrá hacerlos de conformidad con lo establecido en la Cláusula 43 del Contrato de Condiciones Uniformes. (Ver Art. 144 de la Ley 142)</small>																							
NORMALIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS																							
<small>ADECUACIONES QUE REQUIERE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA PARA CUMPLIR CON EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES</small>																							
<input type="checkbox"/> Instalación o cambio de Aperturas	<input checked="" type="checkbox"/> Revisión del Medidor en laboratorio Acreditado	<input type="checkbox"/> Cambio																					
<input type="checkbox"/> Instalación o cambio de Medidor	<input type="checkbox"/> Instalación/Adecuación de Tablero de medidores	<input type="checkbox"/> Adecua																					
<input type="checkbox"/> Instalación o cambio de Caja	<input type="checkbox"/> Suspensión (Cliente No Permite Rev/Normalización)	<input type="checkbox"/> Instala																					
OBSERVACIONES En el momento de la visita se encontró medidor manipulado, perforado, con puentes se toma registro fotográfico, medidor retirado se lleva al laboratorio en bolsa de custodia, número B182287 en el momento de finalizar se deja el servicio suspendido según directriz de CEO. L1 AMP: 23.5 L2 AMP: 26.4 L3 AMP: 38. En constancia de aprobación de la Revisión se Firma la presente Acta Usuario No firma. ELECTRICISTA PARTICULAR																							
FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REVISIÓN			SUSCRIPTOR O USUARIO																				

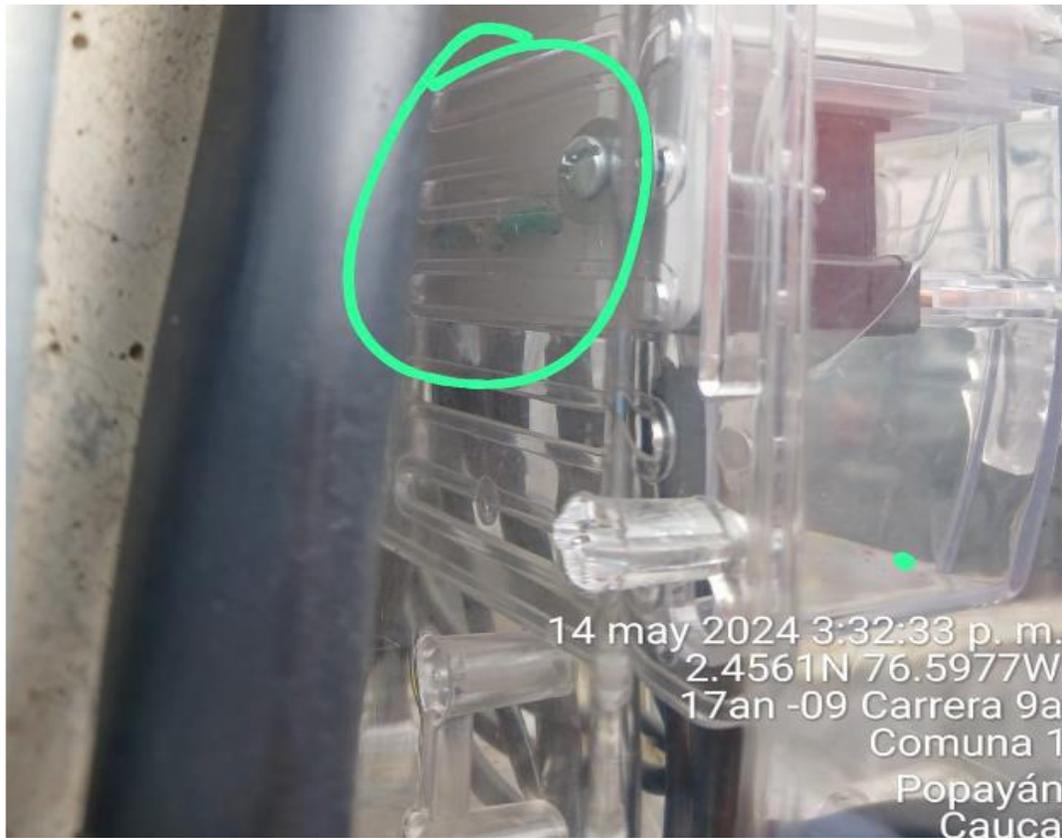
“EN EL MOMENTO DE LA VISITA SE ENCONTRÓ MEDIDOR MANIPULADO, PERFORADO. CON PUENTES SE TOMA REGISTRO FOTOGRÁFICO, MEDIDOR RETIRADO SE LLEVA AL LABORATORIO EN BOLSA DE CUSTODIA NUMERO B182287 EN EL MOMENTO DE FINALIZAR SE DEJA EL SERVICIO SUSPENDIDO SEGÚN DIRECTRIZ DE CEO. L1 AMP: 23.5 L2 AMP: 26.4 L3 AMP: 38 USUARIO NO FIRMA FIRMA TESTIGO.”

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. 898586745; La cual fue suscrita por el (la) señor (a) Cristian Vásquez en calidad de testigo, identificado con cédula de ciudadanía No. 1061711957, en señal de conocer su contenido.

B) Fotografías del día de la revisión técnica:

En desarrollo de la revisión se obtuvo registro fotográfico que evidencia claramente la irregularidad Lvt_irrg_EQUIPO DE MEDIDA ADULTERADO, generando consumos no registrados (CNR).





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. 12186146, 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.

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

A2. VERIFICACIÓN VISUAL		
Código	Descripción	Observación(es)
BMPF	Base del medidor, perforada	"PUENTE" en alambre de cobre entre los terminales fase R y S.
BTEE	Bloque de terminales, con elemento extraño	
BTPF	Bloque de terminales, perforado	

A3. REGISTRO(S) FOTOGRÁFICO(S)



20837074



Base del medidor, perforada



Bloque de terminales, con elemento extraño



Bloque de terminales, perforado

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.

C) Historial de lecturas del sistema comercial producto No. 898586745

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.

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:
Asesor Experiencia del cliente
Johan Manuel Arboleda Cordoba

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

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



