

Radicado No. 18553263

Popayán, 31 de diciembre del 2024

Señor/a
BREDIO ABUD SALAZAR
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: Transversal 17 No. 20-220 Barrio La Ladera
Celular: 3166559908
Cédula: 12990345
Producto: 689902518 - Ruta: N/A
Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número **18553263** del 05 de diciembre del 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Bredio:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo número **18553263** expedido el 20 de diciembre del 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) BREDIO ABUD SALAZAR del día 05 de diciembre del 2024.

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

Anexo: Copia del acto administrativo número **18553263** del 20 de diciembre del 2024 en seis (06) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.
Proyectó: DARP
Solicitud:18553263

Radicado No. 18553263

Popayán, **20 de diciembre del 2024**

Señor

BREDIO ABUD SALAZAR

Dirección: Transversal 17 No. 20-220 Barrio La Ladera

Celular: 3166559908

Cédula: 12990345

Contrato: 689902

Producto: **689902518**

Titular: **MARIA ALEJANDRA GIRON**

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 18553263 del 05 de diciembre de 2024. Recurso de Reposición y subsidiario de apelación interpuesto con relación a la respuesta número 18465990 del 29 de noviembre de 2024 atendida el 29 de noviembre de 2024.

Hola **Bredio**,

Recibe un cordial saludo, a continuación, realizaremos un estudio y decisión sobre tu recurso de reposición.

CONSIDERACIONES

Inicialmente, es importante mencionarte que la recuperación de consumos no registrados (CNR) se realizó con base en la visita técnica efectuada mediante el Acta No. CEO_17183687 del 25 de septiembre de 2024. Durante esta visita, se detectó la siguiente **irregularidad: “CONEXIONES_ELÉCTRICAS_ALTERADAS_O_INTERV (INVERTIDAS)”** y el acta de revisión cumple con los requisitos necesarios, detalla el proceso que realizamos y lo encontrado en el inmueble.

En tu caso, la **IRREGULARIDAD** detectada, se refiere a una alteración en la acometida, la instalación interna y/o el medidor, que afecta la medición del consumo real.¹

¹ *Cláusula 72 del Contrato de Condiciones Uniformes. IRREGULARIDADES O ANOMALIAS QUE ORIGINAN CONSUMOS NO REGISTRADOS. Serán anomalías o irregularidades en las conexiones y/o equipos de medida que impiden el registro total o parcial de la energía consumida en el inmueble y que dan lugar a CEO para el cobro de los consumos no registrados: 1. La intervención no autorizada de la red de distribución que opera CEO, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por esta. 2. La conexión adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por CEO. 3. El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados por CEO. 4. Detentar el servicio a partir de una acometida fraudulenta con el objeto de no medir total o parcialmente la energía que efectivamente consume. 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. 6. La intervención, alteración o manipulación de bienes o equipos de medida que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. 7. La utilización del servicio de energía suministrado como provisional de obra, sin autorización de CEO: a) Por un tiempo superior al contratado; b) Para dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción; y c) Emplee una 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.ceoesp.com.co



Radicado No. 18553263

1. Se envió comunicación denominada RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO REGISTRADOS (CNR) con radicado No. P17929662_689902518 del 24 de octubre de 2024 a la señora MARIA ALEJANDRA GIRON, donde se explicó la existencia de la irregularidad y/o anomalía y el valor a recuperar por Energía Consumida Dejada de Facturar con fundamentos técnicos y jurídicos para llevar a cabo el cobro.
2. **El 29/11/2024** mediante solicitud presencial No. 18465990, cliente reclamó por el cobro de Energía Consumida dejada de Facturar, CEO brindó respuesta al cliente el 29/11/2024
3. **El 05/12/2024**, , presenta escrito contentivo de Recurso de Reposición en subsidio Apelación contra la Decisión Empresarial No. 18465990 del 29/11/2024

PRUEBAS RECAUDADAS

Para efectos de la valoración probatoria, es pertinente relacionar las pruebas recaudadas en el desarrollo del presente Proceso Administrativo.

Las pruebas obrantes en el expediente son:

1. LAS APORTADAS POR LA CEO ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.

- A) Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. CEO_17183687:
- B) Acta de Materiales Instalados y Retirados No. 17183687
- C) Acta de Censo de Carga No. 17183687
- D) Fotografías del día de la revisión técnica:

CONSIDERACIONES DE LA CEO – COMPAÑÍA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P., FRENTE A LOS ARGUMENTOS DEL CLIENTE:

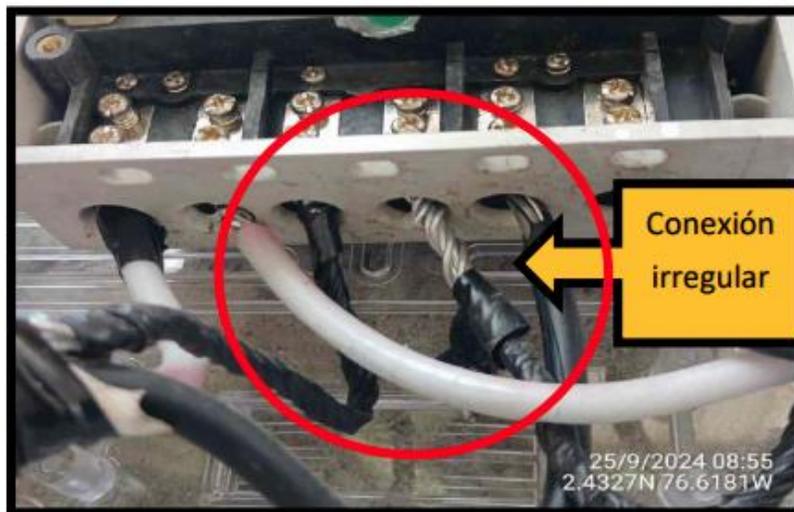
Los resultados de la visita técnica adelantada el día 9/25/2024, se encuentran plasmados en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. CEO_17183687, donde se consignó la irregularidad detectada en el suministro la cual se encuentra descrita en el acta de revisión de la siguiente forma: Lvt_irrg_CONEXS_ELÉCTRICAS_ALTERADAS_O_INTERV(INVERTIDAS) y donde se plasmó en el acápite de observaciones técnico / cliente lo siguiente:

mayor a la contratada. 8. Retiro, sin autorización de CEO, del medidor o equipo de media, impidiendo el registro total o parcial de la energía que efectivamente se consume en el inmueble. 9. Cualquier otra situación que genere un consumo no registrado.

Radicado No. 18553263

IRREGULARIDADES DETECTADAS POR LA EMPRESA DURANTE LA REVISIÓN	
Se encontró irregularidad en:	NO <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> CUIP <input checked="" type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20
Descripción de la irregularidad (en):	Acometida fuera de poste
<p>NOTA: En caso de encontrar una(s) irregularidad(es) en terreno y/o en laboratorio, este acta se constituye en una prueba documental de lo encontrado en el inmueble identificado en esta boleta.</p> <p>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 de un equipo de medida provisional de propiedad de la compañía con el fin de garantizar la medición de los consumos.</p> <p>Una vez el laboratorio realice la revisión y emita un informe de calibración el mismo será comunicado al SUScriptor Y/O USUARIO.</p> <p>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 un periodo de facturación 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; pasado este periodo sin que el SUScriptor Y/O USUARIO haya tomado los correctivos necesarios, la Compañía podrá hacerlo de conformidad con lo establecido en la Cláusula 43 del Contrato de Condiciones Uniformes. (Ver Art. 144 de la Ley 142 de 1994).</p>	
NORMALIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS	
ADECUACIONES QUE REQUIERE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA PARA CUMPLIR CON EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	
<input checked="" type="checkbox"/> Instalación o cambio de Acometida <input type="checkbox"/> Instalación o cambio de Medidor <input checked="" type="checkbox"/> Instalación o cambio de Caja	<input type="checkbox"/> Revisión del Medidor en laboratorio Acreditado <input type="checkbox"/> Instalación/Adecuación de Tablero de medidores <input type="checkbox"/> Suspensión (Cliente No Permite Rev/Normalización)
<input type="checkbox"/> Cambiar o Instalar Puesta a Tierra <input type="checkbox"/> Adecuación de Carga Subarmada <input type="checkbox"/> Instalaciones Internas No Cumplen Normas	
<p>OBSERVACIONES: En visita técnica se encuentra medidor bifásico dentro de predio con rejillas, se evidencia derivación desde la bornera de entrada (L2) el cual entraba directo a la casa atravesando la pared usuario al percatarse retira el puente ya que estaba perforada la caja PLCB por debajo. Se realizan pruebas con equipo AVM dando conformes, se reubica medidor en poste se toma registro fotográfico usuario no conforme no firma.</p> <p>En constancia de aprobación de la Revisión se firmó la presente Acta.</p>	

Irregularidad; Lvt_irrg_CONEXS_ELÉCTRICAS_ALTERADAS_O_INTERV(INVERTIDAS)



“EN VISITA TECNICA SE ENCUENTRA MEDIDOR BIFASICO DENTRO DE PREDIO CON REJAS, SE EVIDENCIA DERIVACION DESDE LA BORNERA DE ENTRADA (L2) EL CUAL ENTRABA DIRECTO A LA CASA ATRAVESANDO LA PARED USUARIO AL PERCATARSE RETIRA EL PUENTE YA QUE ESTABA PERFORADA LA CAJA PLCB POR DEBAJO. SE REALIZAN PRUEBAS CON EQUIPO AVM DANDO CONFORMES, SE REUBICA MEDIDOR EN POSTE SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO USUARIO NO CONFORME NO FIRMA.”

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

Radicado No. 18553263

S.A.S E.S.P., con el producto No. 689902518; La cual fue suscrita por el testigo en señal de conocer su contenido.

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_17183687, 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_17183687 del 9/25/2024.

CALCULO DE LA ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR

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 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 2.090 W.

Teniendo en cuenta que el inmueble objeto del presente proceso administrativo pertenece a la categoría 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 3 mes (es).

Al convertir los valores anteriores tendríamos que:

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. 18553263

CC= 2090W x 0.3 x 720 horas/mes/1000 x 3 mes (es) (tiempo de permanencia consumo no registrado).
CC= 1354 kWh CP: (Total consumos facturados irregularmente) = 430KWh

Para determinar CNR tenemos que;

$$\text{CNR} = \text{CC} - \text{CP} \quad \text{CNR} = 1354 \text{ kWh} - 430 \text{ kWh} = 924 \text{ kWh}$$

Para determinar el importe del CNR tenemos que;

$$\text{VC} = \text{CNR} \times \text{TV} \quad \text{VC} = \$947.972$$

El subsidio determinado para el caso bajo examen es:
SUBSIDIO: N/A

Para determinar la contribución, tenemos que:
CONTRIBUCIÓN: N/A

Consumos no registrados:	\$947.972
Subsidio:	N/A
Contribución:	N/A
Alumbrado público:	N/A

TOTAL IMPORTE: \$947.972 VALOR EN LETRAS: NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS PESOS (\$947.972).

Teniendo en cuenta que dentro del mismo escrito de reposición interpuso en subsidio recurso de apelación, se remitirá a la Superintendencia el expediente contentivo de la actuación, con el fin de que se resuelva el recurso de apelación, término dentro del cual el valor objeto de reclamación, se registrará dentro de la facturación como valor reclamo; por lo tanto, una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

**En merito a lo anteriormente expuesto La CEO - COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S
E.S.P.:**

RESUELVE

Artículo 1º: CONFIRMAR la decisión 18465990 del 29 de noviembre de 2024 atendida el 29 de noviembre de 2024.

Radicado No. 18553263

Artículo 2º: Notifíquese la presente providencia al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, se dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 3º: Conceder para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria, razón por la cual se remitirá la presente resolución con la documentación respectiva, de acuerdo con lo estipulado en el Código de Procedimiento de Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Queremos estar en contacto contigo, por lo que te recomendamos mantener tus datos actualizados a través de nuestros canales virtuales. Si tienes alguna inquietud, no dudes en comunicarte llamando gratis desde tu celular a la línea 01 8000 51 1234.

- ✉ Correo electrónico pqrceo@ceosp.com
- 🌐 <https://www.ceosp.com.co/registro-de-pqrs>
- 💬 Tu asistente virtual Olguita
- 📱 App CEO en tus manos



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

Proyectó: NCVM
Solicitud: 18553263 (18793100)