Radicado No. 9905982

Popayán, 09/11/2023

Señor /a
LIDIA DE JESÚS PERPETUA ROSALES
Cargo: n/a
E-mail: n/a
Copia: no
Dirección: Vereda San Bernardino Lote 4
Celular: 3175279035
Cédula: 41106301
Producto: 898327576 - Ruta: n/a
Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 9905982 del 23 de octubre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Perpetua:

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 9905982 expedido el día 31 de octubre de 2023, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) LIDIA DE JESÚS PERPETUA ROSALES del día 23 de octubre de 2023.

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 9905982 del 31 de octubre 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 :9905982

Radicado No. 9905982

Popayán, **31-10-2023**

Señor/a
LIDIA DE JESÚS PERPETUA ROSALES
Cargo: n/a
E-mail: n/a
Copia: no
Dirección: Vereda San Bernardino Lote 4
Celular: 3175279035
Cédula: 41106301
Producto: 898327576 - Ruta: n/a
Popayán - Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 9905982 del 23 de octubre de 2023. Recurso de Reposición y en subsidio recurso de apelación con radicado No. 9905982 del 23 de octubre de 2023, en contra de la respuesta con radicado No. 9822971 del 09 de octubre de 2023, notificada personalmente el 18/10/2023.

Estimado/a señor/a Rosales:

Reciba un cordial saludo.

La Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición.

CONSIDERACIONES

A fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso incoado, es pertinente aclarar en primera medida que el estudio del caso en sede de recursos se limita única y exclusivamente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida (radicado No. 9822971 del 09/10/2023), razón por la cual el análisis que se efectúa nuevamente al producto No. 898327576, se realizará frente a la solicitud del cliente, al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo. (Reclamo por cobro de ecdf, folios 22).

DETALLE DE LO SOLICITADO: RECLAMO POR COBRO DE ECDF FOLIOS 22

En atención a su reclamación nos permitimos informar, que la CEO procedió a realizar una visita técnica en las instalaciones eléctricas del inmueble identificado en nuestro sistema de información comercial con el producto No. **898327576**, ubicado en la **VEREDA SAN BERNARDINO** del municipio de Popayán, la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. **CEO_9967598 del 07-08-2023**, encontrándose en dicha visita la irregularidad - descrita en el acta de la siguiente forma: "se encontró **19-SERVICIO DIRECTO**"; Copia del acta mencionada se dejó a disposición del Cliente en la fecha de la revisión técnica.

En consecuencia, se le informa que para que la Compañía se pronuncie frente a las nuevas solicitudes, que relaciona en el escrito de recurso, debe agotar el trámite que corresponde, es decir presentar una petición para que su solicitud sea analizada y resuelta dentro de los términos de ley.

Se procede a realizar un análisis del consumo facturado en el mes de septiembre de 2023, al producto número 898327576 por concepto de energía consumida dejada de facturar y se observa lo siguiente:

Mediante el Radicado No. P9655808_9967598 del 31/08/2023 se dieron a conocer 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.

Igualmente se puede verificar que el 08/07/2023 mediante la orden No. 9967598 se encontró una irregularidad descrita en el acta de la siguiente forma: "se encontró 19-SERVICIO DIRECTO".

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_9967598.
b) Acta de materiales instalados No. 9967598.
c) Fotografías del día de la revisión técnica.

2) PRUEBAS APORTADAS POR EL USUARIO CON LA RECLAMACIÓN:

- Certificado de tradición.
- Copia de las facturas.
- Copia de la solicitud de obra provisional con medidor.
- Copia del documento de identificación.
- Registro fotográfico de su vivienda.

3) PRUEBAS APORTADAS POR EL USUARIO CON EL RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO APELACIÓN.

- Certificado de tradición.
- Copia del documento de identificación.
- Registro fotográfico de su vivienda.
- Copia acta de declaración bajo juramento No. 04882 del 20/10/2023.
- Copia de las facturas.
- Copia recibo impuesto predial.

- Copia de la factura del servicio de agua.
- Oficio con declaraciones de testigos.

La Irregularidad y/o Anomalía se encuentra descrita en la cláusula 72 del Contrato de Condiciones Uniformes, de la siguiente forma, Numeral 5 "**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.

Es menester aclarar que la recuperación de energía consumida dejada de facturar se realiza sobre los meses de febrero/2023 a junio/2023, en el servicio identificado con producto No. 898327586, teniendo en cuenta que se encontró un servicio directo sin facturación y no se encontraba autorizado por CEO lo que le impide a la empresa registrar, medir o determinar el consumo a través de los mecanismos o procedimientos establecidos por ella, es decir, que en el 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

Este hecho con llevó a que se cobrara en el producto No. 898327576, un valor por energía consumida dejada de facturar, 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.

El registro fotográfico obtenido durante la ejecución de la visita técnica, soportan el procedimiento adelantado y la información contenida en acta de revisión e instalación eléctrica No. 9967598 del 08/07/2023.

Cabe explicar que el cobro de consumos dejados de facturar por parte de la CEO no es un procedimiento autónomo e independiente, sino que surge de la presencia de circunstancias anómalas que impiden la medición de los consumos durante un periodo de tiempo, la recuperación de los consumos dejados de facturar es un eslabón dentro de un proceso que realiza la empresa para determinar el origen de una situación anómala, que no ha permitido que se midan los consumos y que puede obedecer a diferentes causas, atendiendo a lo estipulado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 que expresa " ***Artículo 150****. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario".*

Frente a lo anterior, se explica que la CEO realiza los cobros en el término de cinco (05) meses señalados normativamente; las empresas de servicios públicos están facultadas para recuperar la

energía de manera retroactiva por un lapso de cinco meses contados a partir de la visita técnica, término que respeta esta Empresa.

Se reitera que la CEO respeta los 5 meses iniciales dentro de los cuales hace la Recuperación de Energía Consumida Dejada de Facturar; Dicho aparte contractual, encuentra soporte legal en lo preceptuado en el artículo 146 y 150 de la ley 142 de 1994.

Se evidencia claramente que durante los periodos a cobrar por energía consumida y dejada de facturar (05 Meses) no fue reportada la lectura que registraba el medidor, impidiendo a la empresa determinar el consumo mensual del cliente con su estricta diferencia, tal y como lo dispone el artículo 31 de la resolución 108 de 1997 expedida por la CREG (comisión de regulación de energía y gas), el cual dispone que; para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual, se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, por lo tanto la empresa infiere razonablemente que durante el no reporte de lecturas ESTUVO PRESENTE LA IRREGULARIDAD, periodos que la empresa pretenderá hacer exigible su pago en factura al usuario, ya que se ha generado energía consumida dejada de facturar.

Se reitera nuevamente que el valor cobrado por recuperación de energía consumida dejada de facturar (ECDF), se debe a que el equipo de medida no estaba registrando el consumo del cliente, de acuerdo a las pruebas arriba mencionadas.

Se debe explicar y reiterar al cliente que lo que aquí se pretende es el cobro de energía consumida dejada de facturar, producto de la irregularidad encontrada, y en ningún momento se endilga responsabilidad por estos hechos al cliente y/o Suscriptor; ni tampoco se desconoce los pagos realizados mensualmente. En este caso el monto que se pretende el cliente cancele; es el que el equipo de medida no registró por la incidencia de la irregularidad que existía en el momento de la revisión técnica.

Es preciso indicar al cliente que las facturas de pago no constituyen prueba conducente y pertinente en el presente proceso, ya que estos documentos solo probarían los pagos efectuados por el cliente de forma mensual al igual que los consumos que se registran, factores que no son lo que se busca con este proceso; se aclara que aquí lo que se pretende es la recuperación de energía que fue consumida por el cliente y no fue facturada por la compañía, debido a la irregularidad encontrada

Ahora bien, en cuanto a los consumos facturados, es preciso recordarle, que la Compañía en ningún momento está desconociendo los pagos efectuados por usted, simplemente este proceso administrativo atañe al cobro de la energía que se consumió y que no se facturó, por cuanto en el inmueble se detectó la presencia de una irregularidad, hecho que en ningún momento requiere del dolo o la intención del USUARIO /SUSCRIPTOR, para configurarse como irregularidad susceptible de ser cobrada por la Compañía Energética.

Radicado No. 9905982

Sobre el testigo que firma el acta de revisión, se informa al Sr. Usuario que la persona que firma el acta de revisión, no tiene incidencia en lo absoluto respecto a la anomalía encontrada, ya que la calidad de testigo es totalmente valido y legal, se indica que la persona que firma el acta a pesar de que no ostenta ninguna de las calidades conocidas como suscriptor y/o cliente y/o propietario del inmueble en donde se presta el servicio o como receptor directo de este; nada le impide ser testigo de un hecho, la única limitante que observa la Ley para que alguien pueda ser testigo es que sea incapaz, (recuérdese que la incapacidad debe ser declarada judicialmente) situación que no se presenta en el caso en cuestión. El testigo como ya se explicó, no influye en lo absoluto en la anomalía encontrada ni establece un punto de referencia para adelantar o no un proceso administrativo de cobro de energía; este reafirma el procedimiento adelantado y da fe de la autenticidad de un documento, de una evidencia física o cualquier otro medio de acreditación.

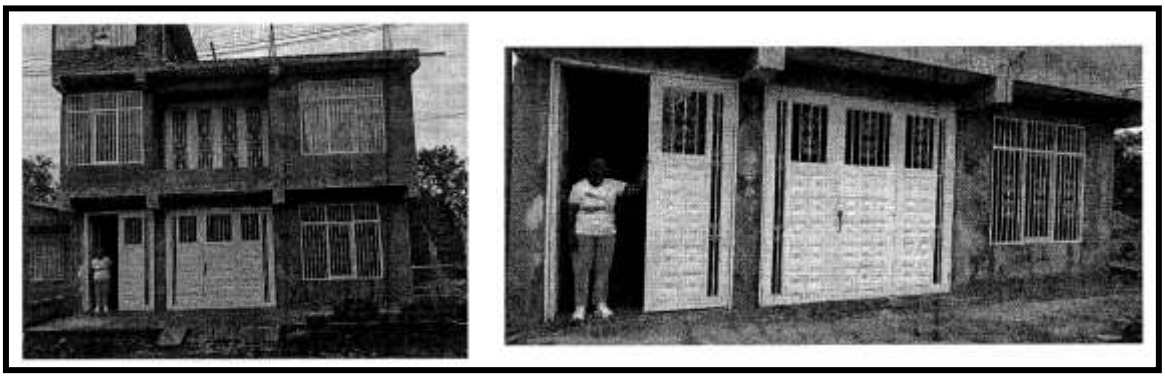
El **registro fotográfico,** ratifica la existencia de la irregularidad fundamento de inicio del presente proceso administrativo, al evidenciar irregularidad física el cual consistía en un **SERVICIO DIRECTO;** lo que quiere decir que efectivamente un equipo de medida no estaba registrando los consumos realizados por ese servicio directo. Todo esto nos lleva a concluir efectivamente la existencia de la irregularidad y la incidencia directa de ésta en el debido y correcto registro de la energía consumida en el inmueble.

No obstante, lo anterior con el registro fotográfico aportado por la señora LIDIA DE JESÚS PERPETUA ROSALES tanto en el oficio de reclamo como en el de recurso se puede evidenciar que el presente proceso administrativo por energía consumida dejada de facturar fue adelantado al producto vecino 898327576 y no al predio en el que se encontró la irregularidad.

De acuerdo al material probatorio aportado por el cliente, se procederá a revocar la decisión No. 9822971 del 09 de octubre de 2023, retirando del facturado de septiembre de 2023 el valor de $343,900. Luego del ajuste realizado, el contrato No. 1308457 queda sin saldos pendientes de cancelar.

Registro fotográfico de la vivienda donde se encontró la irregularidad:

Registro fotográfico de la vivienda donde se adelantó el proceso por energía consumida dejada de facturar de propiedad de la señora LIDIA DE JESÚS PERPETUA ROSALES:



Dentro del análisis realizado se tuvo en cuenta lo registrado en el sistema comercial de la empresa, además de las normas de servicios públicos domiciliarios, dentro de las cuales se encuentra el contrato de condiciones uniformes y los soportes que anexó el cliente del producto No. 898327576.

Según lo expuesto es claro que el proceso a su petición se tramitó respetando el debido proceso, su derecho a la contradicción y a la defensa, los cuales puede agotar mediante los recursos de ley.

Es pertinente indicar que al conceder los recursos de ley se le garantiza el debido proceso al cliente; no se observa que la empresa vulnere los derechos que tienen los usuarios a presentar peticiones, quejas o reclamos y les dé trámite a estos como lo designa la Ley.

La empresa en sus actuaciones y respuestas garantiza el derecho a la defensa y al debido proceso, aplicando la normatividad correspondiente para las empresas de servicios públicos domiciliarios, es así como en cada una de ellas, se le conceden los recursos de ley, los cuales deben ser presentados por el cliente.

No obstante, lo antes expuesto y al lograr desvirtuar lo indicado por esta empresa en la decisión empresarial y al adjuntar pruebas que determinaron lo contrario, hay lugar a revocar la decisión emitida por concepto del proceso administrativo que se adelanta.

Al momento de la Notificación Personal, se le hará entrega de una copia de la Respuesta al Recurso incoado, el cual es fiel copia del original, para los efectos legales.

LIQUIDACIÓN DE LA ENERGÍA 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 en el caso concreto por **PROMEDIO PROPIO;** así: 50.6667 **kWh.**

JUSTIFICACIÓN MÉTODO DE LIQUIDACIÓN

Teniendo en cuenta que el inmueble objeto del presente proceso administrativo pertenece a la tarifa **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 y/o Anomalía evidenciada (TM) por lo que se tomará como rango 720 horas, multiplicado por 5 meses.

El método que se utilizará para liquidar en el presente proceso es método liquidación promedio categoría - subcategoría; así: 147 kWh.

Al convertir los valores anteriores tendríamos que:

CP:(Total consumos facturados irregularmente)
CP: 330 kWh
CNR= (147 kWh *5 meses) – 330 kWh
CNR= 405 kWh

Para determinar el importe de la ECDF tenemos que;
VC = CNR x TL
VC: 405 kWh x $ 963,2724
VC: $390,125

El subsidio determinado para el caso bajo examen es:
SUBSIDIO: $ 46,237.

Para determinar la contribución, tenemos que:
CONTRIBUCIÓN: n/a.

Consumos no registrados: $390,125.
Subsidio: $ 46,237.
Contribución: n/a.
TOTAL, IMPORTE: $343,888.

VALOR EN LETRAS: TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO **PESOS ($343,888).**

En consideración a lo expuesto, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Radicado No. 9905982

Una empresa PROMIGAS

RESUELVE

Artículo 1º: **REVOCAR** en todas sus partes la decisión No. 9822971 del 09 de octubre de 2023, mediante la cual se estableció el cobro de la Energía Consumida Dejada de Facturar por valor de TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS **($343,888)**, de la siguiente forma:

Consumos no registrados: $390,125.
Subsidio: $46,237.
Contribución: n/a.
TOTAL, IMPORTE: $343,888.

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.

Cordialmente,

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

Proyectó: ACRT
Solicitud: 9905982 (9920771)

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 comunique 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.

Radicado No. 9905982

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. Para escaneo digital del código QR ampliar documento al 125%.