Radicado No. 9976442

Popayán,20/12/2023

Señor/a
BLANCA CASAÑAS
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: CL 32N CR 4 – 78
Celular: 3186421723
Cédula: 34523065
Producto: 294966706 - Ruta: N/A
Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 9976442 del 22 de noviembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Casañas:

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 9976442 expedido el día 11 de diciembre de 2023,

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 9976442 del 11 de diciembre de 2023 en siete (07) folios.

Cordialmente,

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

Proyectó: APQA
Solicitud: 9976442

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.

Una empresa PROMIGAS

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

No. DE SOLICITUD: 9976442

FECHA Y HORA DE RADICACIÓN: 22-11-2023 10:50:13

PETICIONARIO: BLANCA CASAÑAS
CÉDULA: 34523065
PRODUCTO SERVICIO: 294966706
MUNICIPIO: 19001 - POPAYÁN
DIRECCIÓN DEL PREDIO: CL 32N CR 4 - 78
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: CL 32N CR 4 - 78-POPAYÁN
TELÉFONO: 3186421723
CORREO ELECTRÓNICO: N/S

CAUSAL: _____

○ FACTURACIÓN ○ PRESTACIÓN ◉ INSTALACIÓN ○ SOLICITUD

ANEXOS:

◉ NO ○ SI

DETALLE DE LO SOLICITADO: reclama por cobro de energía recuperada en factura de noviembre/2023

FECHA DE RESPUESTA: 11/12/2023

DECISIÓN: La CEO procedió a realizar una visita técnica en las instalaciones eléctricas del servicio identificado con el producto No. 294966706, ubicado en la CL 32N CR 4 - 78 BA-YAMBITARA del municipio de POPAYÁN, la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. CEO_9973545 del 06-05-2023, encontrándose en dicha visita la irregularidad descrita en el acta de la siguiente forma: *"se encontró 33-RETIRO POR INNOVACION TECNOLOGICA"*; 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_9973545 de fecha 05-06-2023, fue debidamente suscrita por el (la) señor (a) Blanca Casona, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. 34523065, 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 irregularidad lo descrito a continuación:

IRREGULARIDAD DETECTADA:

La Irregularidad 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.
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.

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 formula:

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 * Número de horas

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 = Σ 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.

Una empresa PROMIGAS

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 irregularidad, 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%
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 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 4914 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 irregularidad evidenciada (TM) por lo que se tomará como rango 720 horas, multiplicado por 5 mes (es).

Al convertir los valores anteriores tendríamos que:
CC= 4914 W x 0.3 x 720 horas/mes/1000 x 5 mes (es) (tiempo de permanencia consumo no registrado).
CC= 5307 kWh
CP: (Total consumos facturados irregularmente) = 891 KWh
Para determinar CNR tenemos que;
CNR = CC – CP
CNR = 5307 kWh - 891 KWh = 4416 kWh
Para determinar el importe del CNR tenemos que;
VC = CNR x TV
VC: 4416 kWh x $ 864 = $3,814,774.

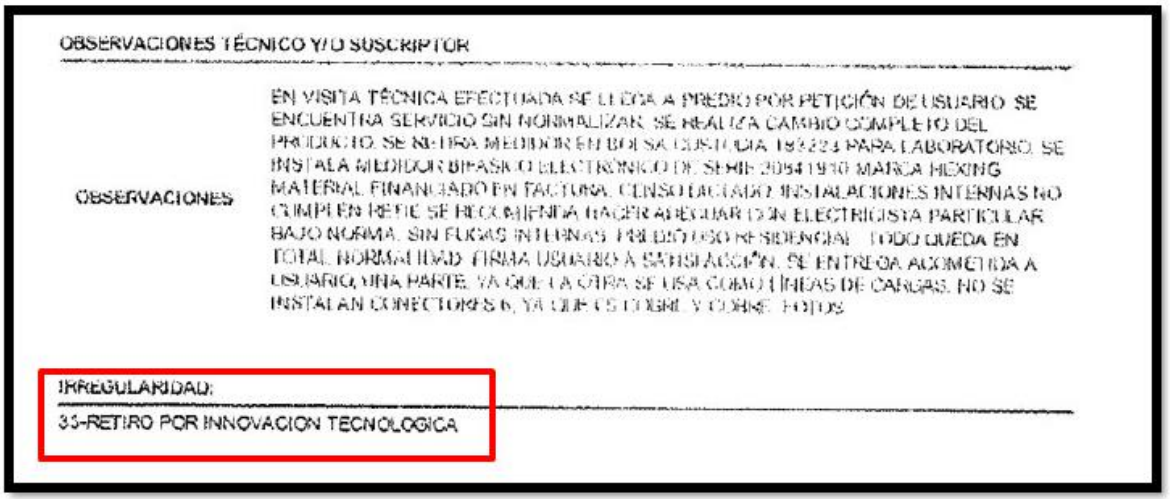
El subsidio determinado para el caso bajo examen es:
SUBSIDIO: N/A.

Para determinar la contribución, tenemos que:
CONTRIBUCIÓN: N/A.
Consumos no registrados: $3,814,774
Subsidio: $ N/A
Contribución: N/A
TOTAL IMPORTE: $3,814,774

VALOR EN LETRAS: TRES MILLONES OCHOCIENTOS CATORCE MIL SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS ($3,814,774).

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_9973545
Los resultados de la visita técnica adelantada el día 05-06-2023, se encuentran plasmados en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. CEO_9973545, donde se consignó la irregularidad detectada en el suministro la cual se encuentra descrita en el acta de revisión de la siguiente forma: 33-RETIRO POR INNOVACION TECNOLOGICA y donde se plasmó en el acápite de observaciones técnico / cliente lo siguiente:


OBSERVACIONES TÉCNICO Y/O SUSCRIPTOR

OBSERVACIONES

EN VISITA TÉCNICA EFECTUADA SE LLEGA A PREDIO POR PETICIÓN DE USUARIO. SE ENCUENTRA SERVICIO SIN NORMALIZAR. SE REALIZA CAMBIO COMPLETO DEL PRODUCTO. SE RETIRA MEDIDOR EN BOLSA CUSTODIA 183223 PARA LABORATORIO. SE INSTALA MEDIDOR BIFÁSICO ELECTRÓNICO DE SERIE 20841910 MARCA HEXING. MATERIAL FINANCIADO EN FACTURA. CENSO DICTADO. INSTALACIONES INTERNAS NO CUMPLEN RETIE SE RECOMIENDA HACER ADECUAR CON ELECTRICISTA PARTICULAR BAJO NORMA. SIN FUGAS INTERNAS. PREDIO USO RESIDENCIAL. TODO QUEDA EN TOTAL NORMALIDAD. FIRMA USUARIO A SATISFACCIÓN. SE ENTREGA ACOMETIDA A USUARIO, UNA PARTE, YA QUE LA OTRA SE USA COMO LÍNEAS DE CARGAS. NO SE INSTALAN CONECTORES 6, YA QUE ES COBRE Y COBRE. FOTOS

IRREGULARIDAD:

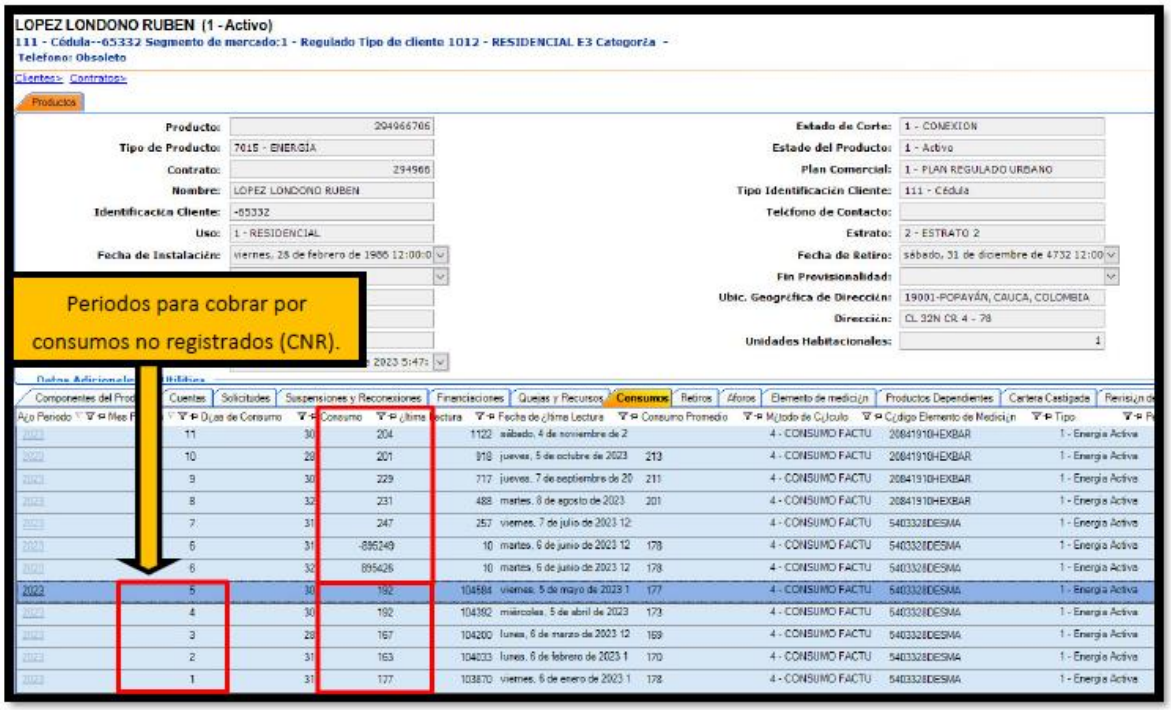
33-RETIRO POR INNOVACION TECNOLOGICA

"[TOA]EN VISITA TÉCNICA EFECTUADA SE LLEGA A PREDIO POR PETICIÓN DE USUARIO. SE ENCUENTRA SERVICIO SIN NORMALIZAR. SE REALIZA CAMBIO COMPLETO DEL PRODUCTO. SE RETIRA MEDIDOR EN BOLSA CUSTODIA 183223 PARA LABORATORIO. SE INSTALA MEDIDOR BIFÁSICO ELECTRÓNICO DE SERIE 20841910 MARCA HEXING. MATERIAL FINANCIADO EN FACTURA. CENSO DICTADO. INSTALACIONES INTERNAS NO CUMPLEN RETIE SE RECOMIENDA HACER ADECUAR CON ELECTRICISTA PARTICULAR BAJO NORMA. SIN FUGAS INTERNAS. PREDIO USO RESIDENCIAL. TODO QUEDA EN TOTAL NORMALIDAD. FIRMA USUARIO A SATISFACCIÓN. SE ENTREGA ACOMETIDA A USUARIO, UNA PARTE, YA QUE LA OTRA SE USA COMO LÍNEAS DE CARGAS. NO SE INSTALAN CONECTORES 6, YA QUE ES COBRE Y COBRE. FOTOS"

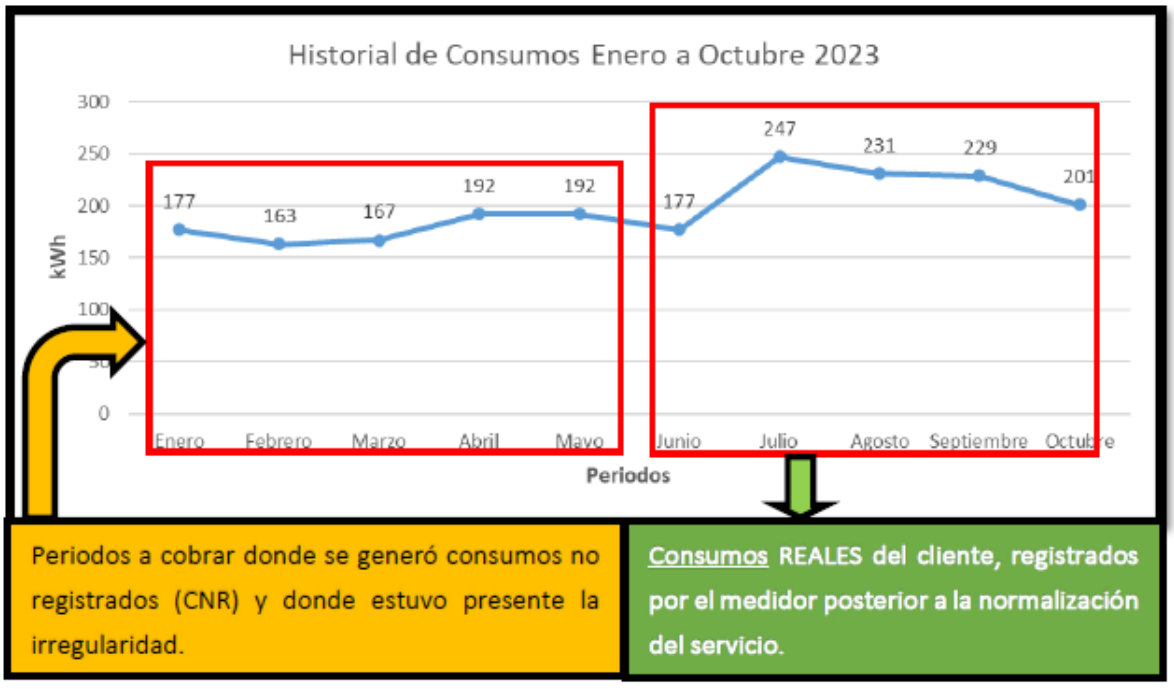
El acta de revisión como soporte probatorio de los hechos cuenta con plena validez ya que cumple con los requisitos mínimos exigidos, detalla el proceso de revisión y describe la irregularidad encontrada en el inmueble identificado en el sistema de gestión comercial de CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., con el producto No. 294966706; La cual fue suscrita por el (la) señor (a) Blanca Casona, identificado con cédula de ciudadanía No. 34523065, en señal de conocer su contenido.

B) Acta de Materiales Instalados y Retirados No. 9973545
En la visita técnica para llevar a cabo la normalización del servicio fue necesaria la utilización de los materiales descritos en el acta.

C) Historial de lecturas del sistema comercial producto No. 294966706
El historial de lecturas y consumos demuestra la permanencia de la irregularidad en los periodos pretendidos por CEO, porque mientras esta estuvo presente, los consumos reportados por el elemento de medida No. (5403328), resulto disminuido de kilovatios / hora, en comparación con los consumos registrados en condiciones normales y posteriores a la normalización del servicio, generando energía consumida y dejada de facturar.



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.



Una empresa PROMIGAS

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:
_____

Cédula de ciudadanía: _____

_____
Asesor Experiencia de Cliente

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.