

## Radicado No. 6111926

Popayán, 15 de julio de 2019

Señora  
**ERNILDA CALAMBAS**  
Cédula: 25.336.800  
Vereda Cimarrona  
Producto: 314138910 – Ruta: 19550505050 5050690260  
Cajibío - Cauca

### 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 **6111926** el día **05 de julio de 2019**, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación con radicado por el/la señor (a) **ERNILDA CALAMBAS** el día 25 de junio de 2019.

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 **6111926** expedido el día **05 de julio de 2019**, en tres (3) folios.

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.**  
Coordinadora Servicio al Cliente  
CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.  
Proyectó: YLCR  
Solicitud: **6111926**

**Radicado No. 6111926**

Popayán, **05-07-2019**

Señora

**ERNILDA CALAMBAS**

Cédula: 25.336.800

Vereda Cimarrona

Producto: 314138910 – Ruta: 19550505050 5050690260

Cajibío - Cauca

**ASUNTO:** Respuesta Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación con radicado No. 6111926 del 25 de junio de 2019, contra la decisión No. 6042437 del 10 de junio de 2019.

Estimada señora Calambas:

La CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición en subsidio Apelación.

A continuación, detallaremos el proceso adelantado, teniendo en cuenta los siguientes:

**RECUENTO PROCESAL**

1. CEO realizó el 18 de marzo de 2019, una visita técnica al inmueble identificado con producto No. 314138910, ubicado en la VEREDA CIMARRONAS del municipio de CAJIBIO, la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. R7444101 del 18 DE MARZO DE 2019, encontrándose en dicha visita la irregularidad descrita en el acta de la siguiente forma: “se encontró EQUIPO DE MEDIDA NO CUMPLE NORMA (MEDIDOR PRESENTA ERROR EN LA MEDIDA)”; Copia del acta mencionada se dejó a disposición del usuario en la fecha de la revisión técnica.
2. Mediante comunicación denominada **RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR (ECDF)** con radicado No. 2019 314138910 R7444101 108366 del 19 de abril de 2019, se envió a la dirección registrada en el Sistema de Información Comercial de CEO, los fundamentos técnicos y jurídicos para el cobro.
3. Mediante solicitud escrita No. del 6042437 del 28 de mayo de 2019, el usuario reclamó ante la CEO, por el cobro de Energía Consumida dejada de Facturar en la factura del mes de mayo de 2019.
4. El día 10 de junio de 2019, CEO emitió Decisión Empresarial No. 6042437 y notificó al usuario mediante notificación por aviso con radicado N.6042437 del 18 de junio de 2019, entregando copia de la decisión para los efectos legales.
5. El día 25 de junio de 2019 y estando dentro del término legal, la señora Calambas, presenta escrito contentivo de Recurso de Reposición contra la Decisión Empresarial No. 6042437 del 18 de junio de 2019.

**Radicado No. 6111926**

**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. R7444101
- B) Acta de Materiales Instalados y Retirados No. M7444101
- C) Certificado De Calibración No. CEO-034921-2019

**2) PRUEBAS APORTADAS POR EL USUARIO CON LA RECLAMACIÓN:**

- El usuario no presento pruebas.

**3) PRUEBAS APORTADAS POR EL USUARIO CON EL RECURSO DE REPOSICIÓN**

- El usuario no presento pruebas.

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

A sus observaciones se brinda respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERO:** para el día 18 de marzo de 2018, los funcionarios de la Compañía realizaron visita a mi predio y además verifican las instalaciones de energía y donde además dejan en el acta de visita N° R7444101, donde se confirma la instalación del contador además que en ningún momento se alterado y /o manipulado el contador

Respuesta: Los resultados de la visita técnica adelantada el día 18 DE MARZO DE 2019, se encuentran plasmados en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. R7444101, donde se consignó la Irregularidad detectada en el suministro la cual se encuentra descrita en el acta de revisión de la siguiente forma: EQUIPO DE MEDIDA NO CUMPLE NORMA (MEDIDOR PRESENTA ERROR EN LA MEDIDA); 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 La COMPAÑÍA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P. con el producto No. 314138910; La cual fue suscrita por el (la) señor (a) JANETH HURTADO, identificado con cédula de ciudadanía No. 25341842, en señal de conocer su contenido.

Radicado No. 6111926

**OBSERVACIONES TÉCNICO Y/O USUARIO**

Z15-EN VISITA TÉCNICA PARA DAR RESPUESTA A LA PCR SE ENCONTRÓ PREDIO CON MEDIDOR ELECTROMECÁNICO MEDIDOR NO CUMPLE NORMA SE RETIRA Y SE ENVÍA A LABORATORIO SE INSTALA MEDIDOR PARA SERVICIO NUEVO QUEDANDO SERVICIO NORMALIZADO EN PACHADA SE VERIFICA CENSO DE CARGA ENCONTRADO USUARIO PRESENTE FIRMA ACTAS A SATISFACCIÓN REGISTRO FOTOGRAFICO QUEDANDO SERVICIO EN NOMAL FUNCIONAMIENTO FOTOS 8452 A 8479

El Suscriptor afirma que se le informó sobre los 15 minutos que dispone para el acompañamiento de un técnico particular durante la revisión

**SE FIRMA EN CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE ACTA ACTA:**

<b>TÉCNICO QUE REALIZÓ LA VISITA:</b> NOMBRE: victor pedrene CÉDULA: 1061531151 	 <b>USUARIO/SUSCRIPTOR</b> NOMBRE: JANETH HURTADO CÉDULA: 25341842
---	---

-Original Empresa- Imp. 2  
SE132-3803/1 10:51:33 a.m. -VICTOR PEDRENE  
Instalaciones, Compañía de Occidente, Bogotá, Colombia

el medidor NO estaba en óptimas condiciones de funcionamiento y por consiguiente no registraba consumos. El resultado, se ve reflejado en el informe de calibración expedido por el laboratorio de calibración y ensayo donde se evidencia claramente que la prueba de arranque no conforme, ensayos de exactitud no conformes presentando error en exactitud de -8.88% en carga baja, superior al límite de error porcentual, haciendo que el medidor presente error en la medida y no registre los consumos reales que se generan mes a mes en el inmueble, provocando energía consumida y dejada de facturar por la empresa, en la verificación visual se detalla; Base del medidor, deteriorada Bloque de terminales, deteriorado Circuito(s) de tensión, deformado(s) (El conductor eléctrico que sale de la bobina de tensión y llega al puente neutro se encuentra deformado), Observación (Bloque de terminales, Incompleto)Tapa principal, deteriorada (Faltan2 tornillos).

El Certificado del laboratorio de calibración es claro e indica las no conformidades en las pruebas realizadas, a fin de determinar el verdadero estado del equipo de medida retirado; el cual al no ser conforme tiene incidencia en el registro de los consumos mensuales en su inmueble.

El proceso que adelanta CEO no es para hacer un juicio de responsabilidad, lo que buscamos es el pago por parte del cliente de la energía que fue consumida y no fue facturada por la empresa. Nuestra intención ha sido siempre la de procurar que el consumo realmente medido sea el elemento que determine el precio a cobrar al usuario.

**Radicado No. 6111926**

Sea lo primero indicar al señor usuario que la naturaleza, origen o génesis del presente proceso administrativo es el cobro de una energía consumida, no registrada y por tanto no facturada por parte del señor usuario/suscriptor, lo anterior encuentra sustento JURISPRUDENCIAL en la sentencia 270 de 2004 (carta de navegación del presente trámite administrativo).

Conforme a lo anterior debe resaltarse que en ningún momento el presente procedimiento administrativo busca endilgar responsabilidad al señor usuario/suscriptor, debe recordarse que asuntos como, por ejemplo, el dolo, la culpa o criterio de imputación parecido debe ser estudiado, analizado, investigado y dictaminado por las autoridades competentes (JUECES DE CONOCIMIENTO EN CUALQUIERA DE SUS ORDENES JERARQUICOS).

De conformidad con lo expuesto el cobro por concepto de recuperación de Energía Consumida Dejada de Facturar, por valor de SETENTA Y TRES MIL QUINIENTOS NUEVE PESOS (\$ 73.509).

**SEGUNDO:** en el momento se me está ratificando el valor cobrado de \$ 73.509 por el concepto de un mes de servicio de energía, para nuestro caso solicito se vuelva a tener en cuenta el consumo promedio real de mi predio, ya que los electrodomésticos son minimos y debe verificarse que los electrodomésticos son minimos y estos además se utilizan esporádicamente.

Respuesta: De acuerdo con el acta de revisión e instalación eléctrica No. R7444101, la persona que atendió la visita de los técnicos no permitió verificar el Censo de Carga que tenía en el predio, ya que se limitó a dictarlos:

<b>CENSO DE CARGA</b>			
<b>El Censo de carga fue Dictada</b>			
ELEMENTO	CAPACIDAD	CANTIDAD	TOTAL
BOMBILLO AHORRADOR	20w	5	100w
NEVERA PEQUEÑA	156w	1	156w
TELEVISOR 21"	200w	1	200w
<b>TOTAL: 456w</b>			
Los valores W/Un de los equipos conectados se encuentre conforme a lo definido por el Ministerio de Minas y Energía			

Por lo anterior al no tener un Censo de Carga real se procedió a liquidar en base a la **CARGA CONTRATADA** a la que pertenece por ser Residencial 1, respecto el consumo promedio el mismo se refiere a la cantidad de energía eléctrica determinada con base en el consumo histórico del usuario o del estrato al que pertenece el suministro en los últimos seis (6) meses de consumo, ahora bien, reiteramos que el medidor se encontraba en mal estado, y el error en la medida afectó los



**Radicado No. 6111926**

consumos, por lo tanto no es procedente acceder a realizar la liquidación de Energía Consumida Dejada de Facturar con base en el consumo promedio.

**PRIMERO:** solicitó se tenga en cuenta por la empresa el valor del consumo real promedio, a la fecha se emite la factura N° 59485906 de fecha 05 de junio de 2019 donde el valor cobrado por el nuevo contador es de \$ 18.000 pesos, por esto solicito se tenga en cuenta estos hechos y de nuevo se re liquide el valor cobrado.

La comparación de los promedios de consumo de energía registrados en el medidor no es suficiente para concluir que existió cambio en el patrón de consumo, antes y después de normalizada la medición del servicio. En consecuencia, no se puede tener como argumento para concluir la existencia de una irregularidad y/o anomalía la variación en los consumos registrados en el equipo de medida de un usuario, a partir de la comparación entre el promedio de consumo registrado en el medidor en los meses siguientes a la detección de la irregularidad y/o anomalía y la normalización de la medición del servicio.

El cobro de consumos dejados de facturar por parte de CEO no es un procedimiento autónomo e independiente, sino que surge de la presencia de circunstancias anómalas que impiden la medición real 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 dice *“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”*.

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

**RESUELVE**

**Artículo 1º: RATIFICAR** en todas sus partes la Decisión Empresarial No. 6042437 del 10 de junio de 2019, donde se estableció el cobro de la Energía Consumida Dejada de Facturar por valor de UN SETENTA Y TRES MIL QUINIENTOS NUEVE PESOS (\$ 73.509), de la siguiente forma:

Energía Consumida Dejada de Facturar	\$ 105.255
Subsidio	\$ 31.746
TOTAL IMPORTE	\$ 73.509

**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.

**Radicado No. 6111926**

**Artículo 3º:** Como subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.**

Coordinadora Servicio al Cliente

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

*Proyectó: NJBL*

*Solicitud: 6111926 (6120952)*