

**Radicado No. 6140824**

Popayán, 30 de Julio de 2019

Señora

**MARIA MERCEDES ZUÑIGA**

Cédula: 25.337.969

Vereda La Cohetera

Producto: 314064742

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 Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo **6140824** expedido el día 22 de julio de 2019.

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 **6140824** del día 22 de julio de 2019. en cuatro (4) folios.

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN**

Coordinador Servicio al cliente

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

Proyectó: YLCR Solicitud: **6140824**

**Radicado No. 6140824**

Popayán, **22-07-2019**

Señora

**MARIA MERCEDES ZUÑIGA**

Cédula: 25.337.969

Vereda La Cohetera

Producto: 314064742

Cajibío - Cauca

**Asunto:** Respuesta a radicado No. 6140824 del 4 de julio del 2019.

Estimada señora Zuñiga:

Reciba un cordial saludo de la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus inquietudes, toda vez que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a su escrito presentado en nuestras instalaciones el 4 de julio del 2019, relacionado con el cobro de Energía Consumida Dejada De Facturar (ECDF), realizado en el mes de julio de 2019; de la manera más cordial nos permitimos informar que en el radicado N. 7505308 del 26 de junio de 2019, no se hizo mención alguna acerca de la procedencia de recursos en su contra, es así como su presente petición se tramita como un reclamo y se conceden los recursos de Ley:

CEO realizó visita técnica al inmueble identificado con producto No. 314064742, mediante Acta de Revisión e Instalación Eléctricas No. R7505308 del 03 DE MAYO DE 2019, encontrándose en dicha visita la irregularidad y/o anomalía descrita en el acta de la siguiente forma: se encontró "EQUIPO MEDIDA MAL ESTADO"; Copia del acta mencionada se dejó a disposición del usuario en la fecha de la revisión técnica.

Cabe señalar que al momento de la visita técnica se informó el procedimiento a la persona que se encontró al momento de la misma; el acta No. R7505308 del 3 de mayo de 2019, fue debidamente suscrita por el señor Antonio Aranda, identificado con la cédula de ciudadanía No. 4.641.291, en señal de haber estado presente en todo el proceso de revisión.

Al finalizar la visita se puso de presente el acta de revisión, con las observaciones descritas, los hallazgos encontrados y el usuario procedió a firmar la respectiva acta, sin dejar ninguna clase de observación de inconformidad fáctica o jurídica para con las actuaciones adelantadas el día de la visita técnica.

La Anomalía encontrada se encuentra descrita en la cláusula 72 del Contrato de Condiciones Uniformes, de la siguiente forma: *3. El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados por LA COMPAÑÍA.*

### Radicado No. 6140824

Es de señalar que una ANOMALÍA: corresponde a una modificación técnica en las instalaciones eléctricas y/o equipo de medida, en donde no se advierte manipulación voluntaria del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo.

El día 3 DE MAYO DE 2019, la Compañía procedió a retirar el equipo de medida marca HOL No. de serie 50311720, según acta de revisión No. R7505308, para su envío al laboratorio y se procedió a normalizar el servicio instalando medidor marca CDM serie 18404934HEXMA..


El certificado de calibración y ensayo No. CEO-045231-2019, el cual arroja los siguientes resultados: PRUEBAS DE CALIBRACIÓN: Presenta error en todas sus cargas de -100% en Baja, Nominales y Alta superando el límite de error con resultado NO CONFORME. ENSAYOS: Arranque - No Conforme. VERIFICACION VISUAL: Base del medidor, deteriorada; Dispositivo(s) de salida, otro(a); No cumple con el ensayo de arranque; No cumple con el ensayo de exactitud en carga nominal balanceada (E. activa); No cumple con el ensayo de exactitud en carga inductiva (E. activa); No cumple con el ensayo de exactitud en carga mínima (E. activa); No cumple con el ensayo de exactitud en carga máxima (E. activa); Visualmente no se observan daños físicos, averías, ni alteraciones internas en el medidor; Tapa principal, deteriorada.

De conformidad con lo establecido en los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994 y la Cláusula SETENTA Y TRES (73) del Contrato de Condiciones Uniformes se procede a determinar 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 la AFORO CENSO DE CARGA, así: 716 W.

El método de cálculo utilizado para determinar el consumo no registrado en su inmueble, es el denominado AFORO O CENSO DE CARGA, el cual se realiza a partir de la sumatoria en vatios de todos los aparatos eléctricos conectados o susceptibles de conexión hallados en su inmueble al momento de la visita técnica, que para su caso, la carga aforada el día de la revisión técnica que en su caso fue de 716 vatios:



CENSO DE CARGA			
El Censo de carga fue Verificada			
ELEMENTO	CAPACIDAD	CANTIDAD	TOTAL
BOMBILLO AHORRADOR	20w	3	60w
NEVERA PEQUEÑA	156w	1	156w
LICUADORA	300w	1	300w
TELEVISOR 21"	200w	1	200w
<b>TOTAL: 716w</b>			
Los valores W/Un de los equipos conectados se encuentra conforme a lo definido por el Ministerio de Minas y Energía			

**Radicado No. 6140824**

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 4 mes (es).

Al convertir los valores anteriores tendríamos que:

CC= 716 W x 0, 3 x 720 horas/mes/1000 x 4 mes(es) (tiempo de permanencia consumo no registrado).

CC= 619 kWh

CP: (Total consumos facturados irregularmente) = 0 KWh

Para determinar CNR tenemos que;

CNR = CC – CP

CNR = 619 kWh - 0 KWh = 619 kWh

Para determinar el importe de la ECDF tenemos que;

VC = CNR x TV

VC: 619 kWh x \$ 598 = \$ 369.894

Para determinar el subsidio tenemos que:

Tipo de uso: RESIDENCIAL ESTRATO 1

SUBSIDIO: \$ 159.077

Energía consumida dejada de facturar total (Vct) = (VC) – (S). Vct: (VC) \$ 369.894 – (S) \$ 159.077

Vct: **\$ 210.817**

Energía Consumida Dejada de Facturar **\$369.894**

Subsidio **\$ 159.077**

TOTAL IMPORTE **\$ 210.817**

VALOR EN LETRAS: **DOSCIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE PESOS (\$ 210,817).**

A continuación, se relacionan las pruebas que soportan la recuperación de la Energía Consumida Dejada de Facturar (ECDF) y que fueron explicadas debidamente al señor (a) ANTONIO JAIR ARANDA Y/O MARIA MERCEDES ZUÑIGA, en la comunicación denominada RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR (ECDF) enviada mediante radicado No. P6008320 del 26 de junio de 2019:

- A) Acta de revisión e instalación eléctrica No. R7505308
- B) Acta de materiales instalados Número M7505308
- C) Certificado de calibración y Ensayo No. CEO-045231-2019

**Radicado No. 6140824**

D) Historial de Consumos y Lecturas

A sus observaciones se brinda respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERO:** para el día 3 de mayo de 2019, los funcionarios de la Compañía realizaron visita a mi predio ubicado en la vereda la Cohetera del Municipio de Cajibío, esta visita se realizó porque en mi caso como usuario, realice la observación y el reclamo de que el recibo se estaba reportando en cero y desconocía porque se hacía hecho este procedimiento, la compañía debe tener en cuenta que como usuario reconocí la irregularidad que se estaba realizando desde la facturación en cero.

Respuesta: El 27 de abril de 2019 mediante solicitud N.5974630, se solicitó revisión de medidor, programándose así la visita técnica con orden N. 7505308 del 3 de mayo de 2019, respetuosamente se aclara que no se evidencia información alguna relacionada con el consumo facturado, en cuanto el tema de la responsabilidad, hay que indicar que como empresa no desconocemos el contenido del artículo 144 de la ley 142 de 1994, por el cual no se le obliga al usuario a verificar el buen estado de los equipos de medida, sin embargo las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado. artículo 145 de la ley 142 de 1995. Debe indicarse entonces que para los asuntos de servicios públicos domiciliarios se aplica la máxima de **PRINCIPIO DE EQUIDAD** para la buena prestación del servicio de energía eléctrica.

Lo anterior indica que las obligaciones y derechos tanto para suscriptores/usuarios/propietarios deben ser las mismas que para las empresas que prestan el servicio público. Siendo ello así, si bien es cierto a CEO le corresponde adelantar las revisiones y verificaciones en cuanto al funcionamiento de las conexiones eléctricas, también es cierto que a los suscriptores/ usuarios/ propietarios les corresponde informar sobre cualquier anomalía o irregularidad que se presente en el inmueble con el fin de que se adopten las medidas pertinentes por parte de la empresa, en este caso el usuario informó la novedad y al realizarse la visita se encontró la anomalía ya descrita y por tanto la empresa está facultada para cobrar la energía que no fue facturada.

**SEGUNDO:** por este reporte realizaron la visita el día 3 de mayo de 2019 a mi casa en el predio de la vereda la Cohetera del Municipio de Cajibío, donde los funcionarios solo le informaron a mi esposo Antonio Jair Aranda que solo se debía cancelar el valor de \$ 157.645 valor de los materiales, valor que se aceptó cancelar pero de manera financiada, en ningún momento los funcionarios informaron sobre otro procedimiento o que conllevaría a otro cobro de energía por presunta energía dejada de facturar.

Respuesta: Los resultados de la visita técnica adelantada el día 3 de mayo de 2019, se encuentran plasmados en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. R7505308, donde se consignó la anomalía que se encuentra descrita en el acta de revisión de la siguiente forma: "EQUIPO MEDIDA MAL ESTADO", el valor por concepto de materiales \$ 157.645 fue aceptado y financiado.



### Radicado No. 6140824

Ahora bien, 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”.*

CEO realiza para el caso puntual los cobros en el término de 4 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 del hallazgo, término que respeta esta Empresa; siguiendo así los estándares aplicables cumpliendo con la normatividad vigente y sin transgredir ninguna disposición legislativa hasta el momento. En su caso señora Tunubala se le está pretendiendo el cobro de cuatro (04) periodos, por el método de liquidación denominado Aforo Censo de Carga, teniendo en cuenta que, para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2019 no se facturó cargo por consumo al producto N. 314064742.

Resulta pertinente explicarle al usuario, que la CEO adelantó el trámite del proceso administrativo con el ánimo de proteger el derecho al debido proceso y defensa que le asiste al SUScriptor/USUARIO del servicio respetando todas las formalidades constitucionales y legales, brindándole las oportunidades para que se opusieran a los cargos propuestos y presente las pruebas que considere pertinentes.

Es deber de CEO señalarle que la investigación se realizó con base en las pruebas recaudadas al momento de realizar la visita técnica, las aportadas por CEO y el usuario en el curso del proceso administrativo, las cuales se analizan en conjunto y una vez analizadas se procede a tomar una decisión con base en las que brinden mayor certeza de lo ocurrido en el inmueble.

En ese orden de ideas, debe indicarse al usuario que CEO guarda el respeto por el Debido Proceso y las garantías de los usuarios, pues tal como se describe en los considerandos anteriores, se da cumplimiento a todas y cada una de las actuaciones de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes y la ley 142 de 1994.

**Radicado No. 6140824**

**TERCERO:** la empresa además me reporta una nueva factura por valor de \$ 219.171, que corresponde a 4 meses de energía dejada de facturar en mi caso sería un promedio de \$ 52.704 mensual, que para mi caso es muy alto al valor promedio consumido y se debe tener en cuenta y posterior al cambio del contador que el consumo es de \$ 20.000 pesos mensuales y para mi caso sería un promedio de los dos meses de \$ 40.000 pesos y los otros dos meses debe tenerse en cuenta que se hicieron unos pagos por esto el valor a cobrar por estos dos meses es de \$ 20.000 pesos.

Respuesta: En lo que respecta al método de liquidación, es importante explicar, que este proceso administrativo guarda el debido respeto y plena observancia tanto de la Constitución Política, como de las Normas Legales y el Contrato de Condiciones Uniformes, es por ello que las fórmulas de liquidación por las cual se determina el valor a cobrar la energía consumida dejada de facturar emana de los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994 y la Cláusula **SETENTA Y TRES** del **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, demostrando con esto que no son una invención o capricho de la COMPAÑÍA.

En el presente proceso como se logró establecer el tiempo exacto de permanencia de la irregularidad evidenciada (TM), se tomó como rango 720 horas (cabe aclarar que esta 720 horas se multiplican por un factor de utilización que para el caso suyo usuario de servicio residencial es del **30%**, es decir, que lo que se le cobra es un porcentaje de esas 720, en términos prácticos el factor de utilización es un porcentaje de tiempo estimado en el que CEO considera que el usuario tiene en uso sus electrodomésticos), multiplicado por cuatro (4) meses.

El método de cálculo utilizado para determinar el consumo no registrado en su inmueble, es el denominado AFORO O CENSO DE CARGA, el cual se realiza a partir de la sumatoria en vatios de todos los aparatos eléctricos conectados o susceptibles de conexión hallados en su inmueble al momento de la visita técnica, que para su caso, la carga aforada el día de la revisión técnica que en su caso fue de 716 vatios, no aplica el método de cálculo de promedio ya que como se explicó en los puntos anteriores el producto N. 314064742 no registraba consumo.

El día 3 DE MAYO DE 2019, la Compañía procedió a retirar el equipo de medida marca HOL No. de serie 50311720, según acta de revisión No. R7505308, para su envío al laboratorio y fue emitido el respectivo Certificado de Calibración y Ensayo donde se detalla que el sello y empaque de custodia se encontraron en buen estado, así mismo, se describe la siguiente información:

**PRUEBAS DE CALIBRACIÓN:** Presenta error en todas sus cargas de -100% en Baja, Nominales y Alta superando el límite de error con resultado NO CONFORME. **ENSAYOS:** Arranque - No Conforme. **VERIFICACION VISUAL:** Base del medidor, deteriorada; Dispositivo(s) de salida, otro(a); No cumple con el ensayo de arranque; No cumple con el ensayo de exactitud en carga nominal balanceada (E. activa); No cumple con el ensayo de exactitud en carga inductiva (E. activa); No cumple con el ensayo de exactitud en carga mínima (E. activa); No cumple con el ensayo de exactitud en carga máxima (E. activa); Visualmente no se observan daños físicos, averías, ni alteraciones internas en el medidor; Tapa principal, deteriorada.

### Radicado No. 6140824

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 NO registro de los consumos mensuales en su inmueble.

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.

Ahora bien, se verifica los pagos realizados en lo transcurrido del año 2019:

Fecha de Pago	Valor del Pago
15/06/2019	\$ 29,300
6/06/2019	\$ 11,623
6/06/2019	\$ 8,377
23/02/2019	\$ 14,000

CEO en ningún momento está desconociendo los pagos efectuados por usted, simplemente este proceso administrativo atañe al cobro de la energía que usted consumió y que no se facturó, por cuanto su 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 CEO.

**CUARTO: La Empresa de energía además está afirmando que la irregularidad ocurrió por una irregularidad y que esta fue por la manipulación del contador lo que es totalmente falso ya que nosotros no contamos con los conocimientos para realizar estos procedimientos ni mucho menos los equipos, como usuarios nunca hemos manipulado el contador y por esto realizamos el reporte a la empresa cuando llego en cero la facturación y con esto se realizó la visita, además nunca en la visita y posterior a ella se nos informó que se realizaría el cobro de una presunta energía dejada de facturar.**

Respuesta: Nos permitimos precisar que una anomalía es la modificación **técnica** en las instalaciones eléctricas y/o equipo de medida, en donde **no se advierte manipulación voluntaria** del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo.

Cabe resaltar que el hecho de informar a la empresa de novedades y/o irregularidades, no desvirtúa la existencia de energía consumida dejada de facturar, la cual se genera es en la incidencia de dicha anomalía en el normal registro de la energía consumida en el inmueble.



**Radicado No. 6140824**

Por lo anterior y de conformidad con lo expuesto, más las pruebas mencionadas, se ratifica el cobro por concepto de recuperación de Energía Consumida Dejada de Facturar, por valor de: **DOSCIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE PESOS (\$ 210,817).**

CEO lo invita a realizar un contrato de transacción por el valor correspondiente a la energía que se dejó de facturar por encontrar anomalía en el inmueble, este contrato puede ser diferido de acuerdo a las políticas de negociación establecidas por la CEO y que se adecue a su situación económica

*“Conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante el Representante Legal de 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 en un mismo escrito y 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”.*

Notifíquese el presente oficio al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco 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,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN**

Coordinador Servicio al Cliente

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

Proyectó: NJBL

Solicitud: 6140824 (6149956)