

Radicado No. 6224105

Popayán, 28 de agosto de 2019

Señora

MARÍA MAYELI MELENJE OMEN

Vereda “Cajete Alto”

Celular: 3226253427

Cédula: 1.063.806.884

Contrato: 1223787 / Producto: 898269609 - Ruta: 19504501090 - 5046100177

Popayán / Cauca.

NOTIFICACION 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 **6224105** el día **16 de agosto de 2019**, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición con radicado por el/la señor (a) **MARÍA MAYELI MELENJE OMEN** el día **30 de julio 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 **6224105** expedido el día **16 de agosto de 2019**, en siete (07) folios.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.

Coordinadora Servicio al Cliente

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

Proyectó: YLCR

Solicitud: **6224105**

Radicado No. 6224105

Popayán, **16-08-2019**

Señora

MARÍA MAYELI MELENJE OMEN

Vereda "Cajete Alto"

Celular: 3226253427

Cédula: 1.063.806.884

Contrato: 1223787 / Producto: 898269609 - Ruta: 19504501090 - 5046100177

Popayán / Cauca

Asunto: Respuesta a Recurso de Reposición, y en subsidio Apelación, elevado el 30 de julio de 2019, el cual se identifica mediante Radicado Interno No. 6224105, respecto de la Decisión Administrativa No. 6159981 de 11 de julio de 2019.

Estimada señora Melenje:

CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición, y en subsidio de Apelación. A continuación, detallaremos el proceso adelantado, teniendo en cuenta el siguiente

TRÁMITE PROCESAL:

PRIMERO: El 09 de julio de 2019, la usuaria, señora MARÍA MAYELI MELENJE OMEN, presentó solicitud escrita en las instalaciones de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., reclamando su inconformidad por el cobro de Energía Consumida Dejada de Facturar (ECDF) realizado en la factura del mes de julio de 2019.

SEGUNDO: El 29 de julio de 2019, la usuaria se notificó por aviso de la Decisión Empresarial No. 6159981, adoptada por CEO el 11 de julio de 2019, en la cual se explica detalladamente el proceso de cobro realizado y se ratifica el valor cobrado en la factura reclamada.

TERCERO: El 30 de julio de 2019, la usuaria, estando dentro del término legal, presentó escrito contentivo de Recurso de Reposición, y en subsidio Apelación, contra la Decisión Administrativa No. 6159981.

CONSIDERACIONES:

Radicado No. 6224105

El 03 de mayo de 2019, CEO realizó una visita técnica en las instalaciones eléctricas del inmueble identificado, en nuestro sistema de información comercial, con el Producto No. 898269609; en dicha inspección, se encontró que el Equipo de Medida de marca “METREX”, con Serie No. 1135585METMA, presentaba la anomalía descrita como “ERROR EN LA MEDIDA”, lo cual quedó consignado en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. R7492483 de 03 de mayo de 2019.

El referido medidor fue retirado para su envío a laboratorio y se procedió a normalizar el servicio, instalando el nuevo Equipo de Medida marca “HEXING”, con Serie No. 18404492HEXMA.

Una vez realizados los análisis, el laboratorio expidió el Certificado de Calibración y Ensayo No. CEO-044439-2019, el cual arrojó como resultado del Equipo de Medida con Serie No. 1135585METMA lo siguiente: “*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. VERIFICACIÓN VISUAL: 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); Tarjeta(s) electrónica(s), quemada(s)*”; razón por la cual no se había registrado con precisión la energía efectivamente consumida con anterioridad.

Así las cosas, se procedió a determinar el consumo no registrado de este medidor, de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 73 del Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica emitido por CEO (CCU), como se expone a continuación:

El Consumo No Registrado (CNR) se calcula con base en la siguiente fórmula: $CNR = CC - CP$

Para determinar el (CNR) por periodo de facturación, 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)

Para ello, en primer lugar, resulta necesario, calcular cual es el consumo atribuible al inmueble en condiciones normales (CC), 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, debido a que es el más acorde a la tipología de la anomalía encontrada.

CC: Para el cálculo de este componente se utilizó, en su caso concreto, el CARGA CONTRATADA, donde se obtuvo como resultado 1000 W.

Radicado No. 6224105

- Carga Contratada: Es la potencia autorizada y aprobada por LA COMPANIA y constituye la máxima carga que en condiciones normales de operación permite la alimentación de los equipos de un inmueble, sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica. La Demanda Máxima debe ser menor o igual a la carga contratada.
Los valores mínimos de la carga contratada son:
Residencial Estrato 1: 1.0 kVA ←
Residencial Estrato 2: 1.7 kVA
Residencial Estrato 3: 2.6 kVA
Residencial Estrato 4: 4.0 kVA
Residencial Estrato 5: 5.3 kVA
Residencial Estrato 6: 6.6 kVA
Otros: 2.0 kVA
En el caso de existir alguna vivienda o edificio con un grado de electrificación clasificado como cliente singular (mayor de 6.6 kVA) se consideran las potencias reales.

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 73 del CCU, es del 30%.

En el presente proceso se logró establecer, exactamente, el Tiempo de Permanencia de la Anomalía (TM) evidenciada, por lo que se tomará como rango 720 horas, multiplicado por 4 meses.

Al convertir los valores anteriores tendríamos que:

$CC = 1000 \text{ W} \times 0,3 \times 720 \text{ horas/mes} / 1000 \times 4 \text{ meses}$ (Tiempo de Permanencia del Consumo No Registrado)
 $CC = 864 \text{ kWh}$

Ahora, CP (Total consumos facturados irregularmente) = 376 kWh

Entonces, para determinar CNR tenemos que:

$CNR = CC - CP$
 $CNR = 864 \text{ kWh} - 376 \text{ kWh}$
 $CNR = 488 \text{ kWh}$

Finalmente, para determinar el Valor de la ECDF (VC) tenemos que:

$VC = CNR \times TV$ (Valor Tarifa Vigente)
 $VC = 488 \text{ kWh} \times \$ 598$
 $VC = \$ 291.613$

Para determinar el Subsidio (S) que le corresponde, se tiene que:

Tipo de uso: RESIDENCIAL 1
SUBSIDIO: \$ 50.831

Así, el Valor Total de la Energía Consumida Dejada de Facturar (Vct) = (VC) – (S)

Radicado No. 6224105

Vct = (VC) \$ 291.613 – (S) \$ 50.831

Vct = \$ 240.782

VALOR EN LETRAS: DOSCIENTOS CUARENTA MIL SETECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS (\$ 240.782)

PRUEBAS:

A continuación, se relacionan las pruebas que soportan la recuperación de la Energía Consumida Dejada de Facturar (ECDF):

- A) Acta de revisión e instalación eléctrica No. R7492483:
- B) Acta de Visita Posterior Número 332245:
- C) Acta de materiales instalados Número M7492483:
- D) Certificado de calibración y Ensayo No. CEO-044439-2019:
- E) Observaciones e Historial de Lecturas:
- F) Fotografías de la lectura en los meses donde estuvo presente la anomalía:

ANÁLISIS A LAS OBSERVACIONES DEL RECURRENTE:

Segundo. recibo la respuesta el día 29 de Julio alas 6:18 pm entregada por una vecina ya que la empresa que lo hizo llegar no havia mi vivienda.

RESPUESTA: ADJUNTAR ACUSE RECIBIDO, NOTIFICACION POR CONDUCTA CONCLUYENTE, QUÉ PASA EN ESTOS CASOS

Tercero. Pido un cobro justo ya que e sido complida en mis pagos y los meses que se daño el contador me cobraron super elevado los cobros, comparado que en este

momento me llega la factura de pago y esta lo que yo gasto mes a mes.

De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, los contratos de servicio público implican que las empresas prestan un servicio a las personas a cambio de una retribución económica. Así las cosas, el CCU, a través de las Cláusulas 15 y 16, instituye como un derecho de las partes la medición real de la energía efectivamente consumida, así como la exactitud en el cobro correspondiente.

Teniendo en cuenta que su Equipo de Medida anterior presentaba un error de lectura, la Compañía, amparada en la Cláusula 72 del CCU, adelantó un proceso para determinar si hubo fallas en el medidor

Radicado No. 6224105

que impidieran registrar la energía eléctrica que Usted realmente consumió, para, como ocurrió en el caso que hoy nos compete, generar el cobro de dicha energía.

Cuarto. de acuerdo al historial de consumos se evidencia que los últimos 5 periodos antes del cambio del medidor la compañía cobro por promedio y después de cambio del medidor el consumo baja de 94 Kilovatios promedio a 36 Kilovatios.

En cuanto al cobro por promedio efectuado con anterioridad, respetuosamente, nos permitimos aclararle que, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que la empresa y el suscriptor y/o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y, a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.

No obstante, el citado artículo 146, también prescribe que: "(...) Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (...)".

En aplicación de este postulado, se verificó en nuestro sistema de información comercial que, respecto de los 5 periodos a los que Usted hace referencia en que se cobró por promedio, el Equipo de Medida retirado de marca "METREX" y Serie No. 1135585METMA, registró la Novedad de Lectura "Registrador dañado"; motivo por el que no fue posible obtener el consumo real correspondiente. Por este motivo, CEO facultada en la norma referenciada, procedió a facturar el consumo que, en promedio, registran los usuarios de Estrato nivel 1, a saber, 94 kWh

Productos	Estados de Cuenta	Pagos	Solicitudes	Cartera Corriente	Cartera por Factura	Financiaciones	Quejas y Recursos	Reclamos y Recursos	Archivos Adjuntos
Producto	Estado de Corte	Tipo de Producto	Estado del Producto	Contrato	Plan Comercial	Nombre	Tipo Identificación Cliente		
898269609	1 - CONEXION	7015 - ENERGIA	1 - Activo	1223787	2 - PLAN REGULAD	MARIA MAYELI	111 - Cédula		

Componentes del Producto	Cuentas	Solicitudes	Suspensiones y Reconexiones	Financiaciones	Quejas y Recursos	Consumos	Retiros	Aforos	Elemento de medición
Año	Mes	Periodo	Consumo	Última Lectura	Fecha de Última Lectura	Consumo Promedio	Método de Cálculo	Código Elemento de Mec	
2019	5	33	5	1437	martes, 7 de mayo de 2019 1:	79	4 - CONSUMO FACTU	18404492HEXMA	
2019	4	30	94	1437	viernes, 5 de abril de 2019 8:4		4 - CONSUMO FACTU	1135585METMA	
2019	3	29	94	1437	miércoles, 6 de marzo de 201	80	4 - CONSUMO FACTU	1135585METMA	
2019	2	31	94	1437	martes, 5 de febrero de 2019	86	4 - CONSUMO FACTU	1135585METMA	
2019	1	31	94	1437	lunes, 7 de enero de 2019 1:0	90	4 - CONSUMO FACTU	1135585METMA	
2018	12	29	94	1437	miércoles, 5 de diciembre de	87	4 - CONSUMO FACTU	1135585METMA	
2018	11	33	6	1437	martes, 6 de noviembre de 20	88	4 - CONSUMO FACTU	1135585METMA	

Periodo de Facturación	Lectura Tomada	Fecha de Lectura	Lectura Anterior	Fecha Lectura Anterior	Comentario de Lectura	Causa de No Le
904504 - 201904-504	1437	viernes, 5 de abril de 2	1437	miércoles, 6 de marzo de 20	51 - MD_Registrador dañado	-1 -

Radicado No. 6224105

Sin embargo, al efectuarse el cambio de Equipo de Medida, los consumos efectivamente registrados se lograron obtener sin inconveniente alguno, por lo que se procedió a facturar su valor teniendo en cuenta la estricta diferencia de lecturas:

Productos	Estados de Cuenta	Pagos	Solicitudes	Cartera Corriente	Cartera por Factura	Financiaciones	Quejas y Recursos	Reclamos y Recursos	Archivos Adjuntos	Impedimentos	Resumen Interacciones
898269609	1 - CONEXION	7015 - ENERGIA	1 - Activo	1223787	2 - PLAN REGULAD	MARIA MAYELI	111 - Cédula	1063806884	3226129236		

Componentes del Producto	Cuentas	Solicitudes	Suspensiones y Reconexiones	Financiaciones	Quejas y Recursos	Consumos	Retiros	Aforos	Elemento de medición	Cartera Castigada	Revisión de Relectura
Año	Mes	Periodo	D	Consumo	Última Lectura	Fecha de Última Lectura	Consumo Promedio	Método de Cálculo	Código Elemento de Medición	Tipo	Periodo de C
2019	8	31		40	115	martes, 6 de agosto de 2019 1		4 - CONSUMO FACTU	18404492HEXMA	1 - Energía Activa	
2019	7	30		36	75	sábado, 6 de julio de 2019 11: 59		4 - CONSUMO FACTU	18404492HEXMA	1 - Energía Activa	
2019	6	30		32	39	jueves, 6 de junio de 2019 10: 69		4 - CONSUMO FACTU	18404492HEXMA	1 - Energía Activa	
2019	5	33		5	7	martes, 7 de mayo de 2019 1: 79		4 - CONSUMO FACTU	18404492HEXMA	1 - Energía Activa	
2019	4	30		94	1437	viernes, 5 de abril de 2019 8:4		4 - CONSUMO FACTU	1135585METMA	1 - Energía Activa	
2019	3	29		94	1437	miércoles, 6 de marzo de 201 80		4 - CONSUMO FACTU	1135585METMA	1 - Energía Activa	
2019	2	31		94	1437	martes, 5 de febrero de 2019 86		4 - CONSUMO FACTU	1135585METMA	1 - Energía Activa	

Periodo de Facturación	Lectura Tomada	Fecha de Lectura	Lectura Anterior	Fecha Lectura Anterior	Comentario de Lectura	Causa de No Lectura	Observación a la Lectura
905504 - 201905-504	7	martes, 7 de mayo de 2	2	viernes, 3 de mayo de 2019	60 - Pl_Lecreptdasinomaliviabil	-1 -	60 - Pl_Lecreptdasinomalialia
905504 - 201905-504	2	viernes, 3 de mayo de	2	viernes, 3 de mayo de 2019	0 - Toma exitosa	-	0 - Toma exitosa

PETICIONES

1. Que comparen los consumos y cobren algo justo.

En consideración a los argumentos anteriormente esgrimidos, se demuestra que se garantizó el debido proceso en el cobro de ECDF, por lo que no resulta posible realizar modificaciones a su factura.

En mérito de lo expuesto, CEO - COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.,

RESUELVE:

PRIMERO: RATIFICAR en todas sus partes la Decisión Empresarial No. 6159981 de 11 de julio de 2019, en la cual se confirma el valor a cancelar de DOSCIENTOS CUARENTA MIL SETECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS (\$ 240.782) por concepto de Energía Consumida Dejada de Facturar.

SEGUNDO: 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.

TERCERO: En atención al Recurso de Apelación, interpuesto en subsidio, se remite la presente resolución, con la documentación respectiva, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de

Radicado No. 6224105

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: AFR
Solicitud: 6224105 (6229672)