

**Radicado No. 6270506**

Popayán, 05 de septiembre de 2019

Señor(a)

**OLGA LAURIDO CHACÓN**

Cédula:34510983

Calle 5 Carrera 27-3

Producto: 568527631 – Ruta: 19084606010 6060140

Puerto Tejada-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 **6270506** expedido el día 28 de agosto 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 **6270506** del día 28 de agosto 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: **6270506**

## Radicado No 6270506

Popayán, **28-08-2019**

Señor(a)

**OLGA LAURIDO CHACÓN**

Cédula: 34510983

Calle 5 Carrera 27-3

Producto: 568527631 – Ruta: 19084606010 6060140

Puerto Tejada - Cauca

**Asunto:** Respuesta a oficio con radicado No 6270506 del 10 de agosto del 2019.

Estimado (a) señor(a):

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 solicitud presentada en nuestras instalaciones el 10 de agosto del 2019, de la manera más cordial nos permitimos informar que se verificó lo manifestado en su escrito en nuestro sistema de información comercial, encontrando lo siguiente:

La factura No. 60051923 fue expedida el 12 de julio del 2019 por valor de \$440.000, de los cuales \$136.800 corresponde al periodo del 11/06/2019 al 10/07/2019 donde se liquidó el consumo de 307 kWh de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida 00252,0 kWh y 00559,0 kWh, cuota de financiación de \$3638,62, interés de financiación de \$2268,75 y el valor de \$303.200 de los cuales \$113.000 corresponde a la factura de junio del 2019 que no fue cancelada y el valor de \$190.200 corresponde al cargo de un cobro por energía recuperada.

**Relacionada con el cobro de Energía Consumida Dejada De Facturar (ECDF)**, realizado en el mes de Julio del 2019; de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

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. **568527631**, ubicado en la **CL 15 CR 27 -3** del municipio de **PUERTO TEJADA**, la cual fue consignada en el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. **R7489525** del **15 DE MAYO DE 2019**, encontrándose en dicha visita la anomalía descrita en el acta de la siguiente forma: **“se encontró EQUIPO DE MEDIDA EN MAL ESTADO”**; De conformidad a lo anterior; se envió comunicación denominada **RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR (ECDF) con radicado No. P6024979 del 28 de junio del 2019**, junto con la factura que contiene el cobro de ECDF, al usuario y/o suscriptor y/o propietario **DIANA PAOLA LOZANO Y/O OLGA MARIA LAURIDO CHACON**, mediante Guía No.

## Radicado No 6270506

2039097990, donde se explicó la existencia de la irregularidad y/o anomalía y el valor a recuperar por Energía Consumida Dejada de Facturar.

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 de Revisión e Instalación Eléctrica No. **R7489525** de fecha **15 DE MAYO DE 2019**, fue debidamente suscrita por el (la) señor (a) **DIANA PAOLA LOZANO**, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. **1059981032**, 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 y/o anomalía lo descrito a continuación:

### Anomalía Detectada:

La Anomalía 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.**

**ANOMALÍA:** 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 **15 DE MAYO DE 2019**, la Compañía procedió a retirar el equipo de medida marca **HOL** No. de serie **170209601HOLMA**, según acta de revisión No. **R7489525**, para su envío al laboratorio. El laboratorio expidió el certificado de calibración No. **CEO-053744-2019**, el cual arrojó los siguientes resultados: **Ensayos de exactitud no conformes presentando error en exactitud DE \*-100% (MAXIMO) por todas sus cargas (baja, nominal y alta) superiores al límite de error porcentual, haciendo que el medidor presente error en la medida y no registre los consumos 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 Dispositivo(s) de salida, otro(a) (Diodo LED no emite impulsos. El medidor no registra la energía dosificada), Placa de características, fuera de posición Tapa principal, deteriorada Tapa principal, rota.**

El día **15 DE MAYO DE 2019**, se procedió a normalizar el servicio instalando medidor marca **RYMEL** serie **32801RYMBA**

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).

## Radicado No 6270506

**CC:** (Consumo calculado atribuible al inmueble en condiciones normales): Para el cálculo de este componente se utiliza en el caso concreto por **AFORO CENSO DE CARGA**, así: **2140 W**;

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, con relación al que es, el más acorde a la tipología de la anomalía encontrada.

La carga aforada el día de la revisión técnica que en su caso fue de 2140 W.

<b>CENSO DE CARGA</b>			
<b>El Censo de carga fue Verificada</b>			
ELEMENTO	CAPACIDAD	CANTIDAD	TOTAL
BOMBILLO AHORRADOR	20w	4	80w
EQUIPO DE SONIDO	120w	1	120w
LAVADORA DE ROPA PEQ	330w	1	330w
MOTOR 1 HP	746w	1	746w
LICUADORA	300w	1	300w
NEVERA MEDIANA	194w	1	194w
TELEVISOR 14"	55w	2	110w
TELEVISOR 42" NVA TECNOL	260w	1	260w
<b>TOTAL: 2140w</b>			
Los valores W/Uh de los equipos conectados se encuentra conforme a lo definido por el Ministerio de Minas y Energía			

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 1 mes (es).

Al convertir los valores anteriores tendríamos que:

**CC= 2140 W x 0,3 x 720 horas/mes/1000 x 1 mes (es) (tiempo de permanencia consumo no registrado).**

**CC= 462 kWh**

**CP: (Total consumos facturados irregularmente) = 100 kWh**

Para determinar CNR tenemos que;

**CNR = CC - CP**

**CNR = 462 kWh - 100 kWh = 362 kWh**

Para determinar el importe de la ECDF tenemos que;

**VC = CNR x TV**

## Radicado No 6270506

VC: 362 kWh x \$ 581 = \$ 210.162

El subsidio determinado es:

Tipo de uso: RESIDENCIAL ESTRATO 2

SUBSIDIO: 19.953

Energía consumida dejada de facturar total (Vct) = (VC) – (S).

Vct: (VC) \$ 210.162 – (S) \$ 19.953

Vct: \$ 190.209

Energía Consumida Dejada de Facturar	\$ 210.162
Subsidio	\$ 19.953
TOTAL IMPORTE	\$ 190.209

**VALOR EN LETRAS: CIENTO NOVENTA MIL DOSCIENTOS NUEVE PESOS ( \$ 190.209).**

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) DIANA PAOLA LOZANO, en la comunicación denominada RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR (ECDF) enviada mediante radicado No. P6024979 del 28 de junio del 2019.

- A) Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. **R7489525**
- B) Acta de Materiales Instalados y Retirados No. **M7489525**
- C) Certificado De Calibración No. **CEO-053744-2019**

**A SUS OBSERVACIONES SE BRINDA RESPUESTA EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:**

El 15 de mayo del 2019 mediante Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. **R7489525** No. **R7489525 se encontró** la anomalía descrita en el acta de la siguiente forma: “*se encontró EQUIPO DE MEDIDA EN MAL ESTADO*”; De conformidad a lo anterior; se envió comunicación denominada **RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR (ECDF) con radicado No. P6024979 del 28 de junio del 2019**, junto con la factura que contiene el cobro de ECDF, al usuario y/o suscriptor y/o propietario DIANA PAOLA LOZANO Y/O OLGA MARIA LAURIDO CHACON, mediante Guía No. 2039097990, donde se explicó la existencia de la irregularidad y/o anomalía y el valor a recuperar por Energía Consumida Dejada de Facturar.

El día **15 DE MAYO DE 2019**, la Compañía procedió a retirar el equipo de medida marca **HOL** No. de serie **170209601HOLMA**, según acta de revisión No. **R7489525**, para su envío al laboratorio.

El laboratorio expidió el certificado de calibración No. **CEO-053744-2019**, el cual arrojó los siguientes resultados: **Ensayos de exactitud no conformes presentando error en exactitud DE \*-100% (MAXIMO) por todas sus cargas (baja, nominal y alta) superiores al límite de error porcentual, haciendo que el medidor presente error en la medida y no registre los consumos que se generan mes a mes en el inmueble, provocando energía consumida y dejada de facturar**

### Radicado No 6270506

por la empresa, en la verificación visual se detalla; Base del medidor, deteriorada Dispositivo(s) de salida, otro(a) (Diodo LED no emite impulsos. El medidor no registra la energía dosificada), Placa de características, fuera de posición Tapa principal, deteriorada Tapa principal, rota.

3. INFORMACIÓN DEL EQUIPO						
Serie	Marca	Modelo	Energía	Funcionamiento		
32801	RYMEL	HXE12	Activa	Estático		
Tipo	Tensión	Corriente Ib/Imax ó In/Imax	Constante	Frecuencia	Clase	Año
MONOFASICO BIFILAR (F1 - H2)	120 V	5/60 A	3200.00 imp/kWh	60 Hz	1	2003

  

4. RESULTADOS PRUEBAS Y ENSAYOS									
Calibración									
N°	%Tensión	%Corriente	Factor Pot.	Fase(s)	LED	$\epsilon_{pe}$	$\mu\epsilon$	k	Resultado
1	100%Un	5%Ib	cos(1.0)	R--	±2.00%	-100.00%	±0.16%	2.00	NC
2	100%Un	100%Ib	cos(1.0)	R--	±1.25%	-100.00%	±0.16%	2.00	NC
6	100%Un	100%Ib	cos(0.5i)	R--	±1.50%	-100.00%	±0.44%	2.00	NC
8	100%Un	1200%Ib	cos(1.0)	R--	±1.25%	-100.00%	±0.16%	2.00	NC

Porcentajes de error (máximos), que indican el no registro de consumos, impidiendo determinar el consumo mensual del usuario con su estricta diferencia, haciendo que el medidor presente error en la medida en un (01) solo mes, y se genere energía consumida y dejada de facturar

A2. VERIFICACIÓN VISUAL		
Código	Descripción	Observación(es)
BMDT	Base del medidor, deteriorada	Diodo LED no emite impulsos. El medidor no registra la energía dosificada
DSOT	Dispositivo(s) de salida, otro(a)	
NCEAR	No cumple con el ensayo de arranque	
NCEEXCBA	No cumple con el ensayo de exactitud en carga nominal balanceada (E. activa)	
NCEEXCIA	No cumple con el ensayo de exactitud en carga inductiva (E. activa)	
NCEEXCMA	No cumple con el ensayo de exactitud en carga mínima (E. activa)	
NCEEXMA	No cumple con el ensayo de exactitud en carga máxima (E. activa)	
ONSODA	Visualmente no se observan daños físicos, averías, ni alteraciones internas en el medidor	
PCFP	Placa de características, fuera de posición	
TPDT	Tapa principal, deteriorada	
TPRT	Tapa principal, rota	

Observaciones que detallan el mal estado del medidor, indicando el no registro de consumos y que soportan los errores metrológicos de -100% (máximo) en carga baja, nominal y alta, generando energía consumida y dejada de facturar

2. Cabe aclararle al usuario que para los asuntos de servicios públicos domiciliarios se aplica el **principio de equidad** en pro de la buena prestación del servicio de energía eléctrica, lo que indica que las obligaciones y derechos tanto para suscriptores/usuarios/propietarios como para las empresas prestadoras del servicio deben ser los mismos. Siendo ello así, si bien es cierto a la compañía le corresponde adelantar las revisiones y verificaciones relativas al funcionamiento de las instalaciones y conexiones eléctricas, **también es cierto que a los suscriptores/ usuarios/**

## Radicado No 6270506

**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. Cabe resaltar que el hecho de informar a la empresa de 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, teniendo en cuenta que antes del reporte ya habían transcurrido más de 5 meses sin el registro de energía, por lo tanto el reporte no fue debidamente oportuno y por ende se generó Energía Consumida Dejada de Facturar.

El proceso que adelanta la Compañía 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.

El procedimiento de recuperación de Energía Consumida Dejada de Facturar (ECDF) se encuentra establecido en las cláusulas 74 y 75 del CCU. Cuando se detecta una anomalía o irregularidad la empresa procede a determinar si existe mérito o no para realizar el cobro de ECDF, en caso de que exista ECDF se aplica la fórmula para determinar el consumo no registrado, establecida en la cláusula 73 del CCU. De acuerdo con lo indicado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 la empresa puede hacer efectivo el cobro retroactivo de ECDF por un periodo máximo de 5 meses, a menos que se compruebe el dolo contractual del suscriptor y/o usuario.

Cuando se liquida la ECDF dicho cargo se ve reflejado en la factura del usuario, la cual se envía acompañada de una comunicación denominada “recuperación de energía consumida dejada de facturar”, en la que se explican los fundamentos técnicos y jurídicos de la decisión, el periodo desde el cual se realiza la recuperación del consumo, la fórmula utilizada para calcular el valor correspondiente y el cálculo del mismo, acompañado de las pruebas recaudadas.

Frente a esta actuación realizada por la empresa, el usuario puede presentar a través de cualquiera de nuestros canales de atención la respectiva reclamación, para lo cual debe tener presente el término establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y aportar o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer. Una vez la empresa de respuesta a la reclamación, en caso de no estar de acuerdo con la decisión puede presentar por escrito los recursos de reposición y en subsidio apelación .

Es una obligación de las empresas de servicios públicos la recuperación de energía consumida dejada de facturar, lo anterior teniendo en cuenta que fue energía realmente consumida por el usuario y no facturada por la Compañía.

**Es deber de los usuarios 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 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.

## Radicado No 6270506

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: **CIENTO NOVENTA MIL DOSCIENTOS NUEVE PESOS ( \$ 190.209).**

La CEO lo invita a realizar un contrato de transacción por el valor correspondiente a la energía que se dejó de facturar por encontrar la anomalía y/o anomalía en el inmueble, este contrato puede ser diferido de acuerdo con 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 V.**  
Coordinadora Servicio al Cliente  
CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: NCVM  
Solicitud: 6270506(Reclamo 6278282).