Una empresa PROMIGAS

Radicado No. 10540082

Popayán,29/02/2024

Señor/a
FANOR RAUL RENGIFO CHARRIA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: vereda Quintero
Celular: 3137796655
Cédula: 76233912
Producto: 898402431 - Ruta: N/A
Caloto – Cauca

Asunto: Solicitud número 10540082 del 17 de febrero de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Rengifo:

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 10540082 expedido el día 21 de febrero de 2024,

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 10540082 del 21 de febrero de 2024 en nueve (09) folios.

Cordialmente,

PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.
Proyectó: APQA
Solicitud: 10540082

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.

Radicado No. 10540082

Una empresa PROMIGAS

Popayán, **21-02-2024**

Señor/a
FANOR RAUL RENGIFO CHARRIA
Cargo: N/A
E-mail: no suministra
Copia: no
Dirección: vereda Quintero
Celular: 3137796655
Cédula: 76233912
Producto: 898402431 - Ruta: N/A
Caloto – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 10540082 del 17 de febrero de 2024.

Estimado señor/a Rengifo:

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 ya que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a la solicitud presentada el 17 de febrero de 2024, relacionado con la inconformidad por el consumo facturado en el servicio identificado con producto No. 898402431 a nombre de Fanor Raúl Rengifo Charria, de la manera más cordial nos permitimos informar que de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Es importante señalar que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco meses siguientes a su expedición, por lo tanto, contra una factura que tenga más de los cinco meses de ser expedida no procede reclamo alguno.

De acuerdo con lo antes mencionado se procede analizar los consumos liquidados en las últimas cinco facturas, desde el mes de **octubre de 2023** al mes de **febrero de 2024**, los cuales presentan el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
oct-23	1377	1418	41	41
nov-23	1418	1467	49	49
dic-23	1467	1508	41	41
ene-24	1508	1540	32	32
feb-24	1540	1541	1	1

Como puede observarse los consumos fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio y asociado al producto número 898402431, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Analizadas las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial, se concluye que el consumo corresponde a la demanda real del servicio y por tal razón el suscriptor y/o cliente debe asumir su pago, toda vez que no existe error de lecturas y resultan consecutivamente consistentes con las registradas.

No obstante lo explicado, si el cliente y/o suscriptor requiere que se realice una revisión técnica, la misma tiene un costo que puede ser financiado en la factura, por lo tanto, puede ser solicitada a través de nuestros canales de atención, telefónico a la línea 01 8000 51 12 34, correo electrónico pqrceo@ceoesp.com, o ingresando a la página web www.ceoesp.com.co, en el link canales virtuales: registro de PQR's, aportando un número de contacto de la persona mayor de edad que estará presente.

Finalmente nos permitimos recordarle que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio. Lo invitamos respetuosamente a conocer el uso responsable y adecuado de la energía ingresando a los siguientes links: http://aprendeconenergia.ceoesp.com.co/lumino-y-el-consumo-responsable/

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas, se informa que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada al servicio número **898402431** los meses de octubre de 2023 al mes de febrero de 2024, objeto de su reclamación.

Respecto con lo que manifiesta en su petición "*…la Compañía realizo en la vereda Quintero cambio de cuerdas o redes de energía quitando los cables de cada residencia que son mas de 6 en un mismo poste al conectar los cables de nuevo a cada residencia en la mia uvo herror me colocaron los cables de mi vecino me di cuenta por un mismo trabajador de la empresa y al alto costo de la factura…*", nos permitimos indicar que se verifica en nuestro sistema de información comercial y se observa que mediante radicado No. 8112485 del 30 de noviembre de 2021, CEO brindó respuesta referente al medidor de energía que registraba el consumo del vecino en los siguientes términos:

En nuestro sistema de gestión de órdenes, se observa que se realizó visita técnica No. 8810497 el 22/09/2021 en donde se realizaron pruebas al medidor serie No. 170208636 con equipo AVM manual dando resultados conformes, se reubicó medidor con cambio de acometida, material sin costo por proyecto de red segura. Se dejó servicio en funcionamiento y sellado.

En atención a sus observaciones en donde indica que, el medidor serie No. 170208636 asociado al producto No. 898402431 registra el consumo del vecino; se realizó visita técnica No. 8889647 el 19/10/2021 en donde se encontró predio con servicio normalizado. El cliente manifestó que cuando realizaron la labor de normalización en el sector se realizó el arreglo y le dejaron el servicio bien. De acuerdo con lo anterior en el momento no se encontraron líneas invertidas y se observó que el predio se encuentra deshabitado".

Al igual mediante la mencionada decisión número **8112485**, la Compañía dio respuesta a la inconformidad por el consumo facturado en los mes de **abril a septiembre del 2021**. El acto administrativo fue notificado electrónicamente el 30/11/2021 al correo aportado por el peticionario compucenterpuerto@gmail.com, como lo muestra el acuse número 32148*:*

Resumen del mensaje

Id Mensaje	32148
Emisor	rpa.ceo@ceoesp.com **(pqrceo@ceoesp.com)**
Destinatario	compucenterpuerto@gmail.com - FANOR RAUL RENGIFO CHARA.
Asunto	solicitud número 8112485 del 27 de septiembre de 2021. Con Auto de ampliación de
Fecha Envío	2021-11-30 13:13
Estado Actual	El destinatario abrio la notificacion

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Estampa de tiempo al envio de la notificacion	2021/11/30 13:15:50	**Tiempo de firmado:** Nov 30 18:15:49 2021 GMT **Política:** 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6.
Notificacion de entrega al servidor exitosa	2021/11/30 13:31:08	Nov 30 13:15:52 cl-t205-282cl postfix/smtp [22781]: BC7DE1248526: to=<compucenterpuerto@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.0.27]:25, delay=2.4, delays=0.13/0/1.3/0.98, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1638296152 k128si16112897vkg.95 - gsmtp)
El destinatario abrio la notificacion	2021/11/30 15:19:12	**Dirección IP:** 74.125.210.31 **Agente de usuario:** Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv:11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggpht.com GoogleImageProxy)

Contra el mencionado acto administrativo, se concedieron los recursos de Reposición ante el Representante Legal de la CEO y en subsidio el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; si en su caso, se encontraba inconforme con la decisión adoptada, debió presentar los recursos correspondientes dentro de los términos establecidos por la Ley. En

vista de que no lo hizo, le comunicamos que la decisión No. 8112485 del 30 de noviembre de 2021, se encuentran en firme.

De acuerdo con lo anterior no es posible referirse a temas que ya fueron objeto de análisis *(es decir el consumo facturado en los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2021.*

Respetuosamente indicamos que de conformidad con la cláusula 77 del contrato de Condiciones para las quejas relativas a consumos o facturación deberán indicar específicamente la **vigencia o período de la inconformidad** y el valor reclamado o cantidad de kilovatios que motivan la reclamación.

Se aclara que se conceden los recursos de Ley frente al consumo facturado en los meses octubre de 2023 al mes de febrero de 2024.

"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,

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

Anexo: Copia de la respuesta radicado No. 8112485del 30 de noviembre de 2021, en cuatro (4) folios.

Proyectó: MHC
Solicitud: 10540082 (10442689)

Radicado No. 10540082

Una empresa PROMIGAS

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.

Estimado cliente, para nosotros su opinión es muy importante, lo invitamos a responder una breve encuesta escaneando el siguiente código QR. Queremos conocer si esta respuesta está resolviendo sus inquietudes con nosotros. Para escaneo digital del código QR ampliar documento al 125%.

Radicado No. 8112485

Popayán, **30-11-2021**

Señor/a
FANOR RAUL RENGIFO CHARA.
Cargo: N/A
E-mail: compucenterpuerto@gmail.com
Copia: no
Dirección: N/A
Celular: 3013070910
Cédula: N/A
Producto: 898402431 – Ruta: N/A Caloto – Cauca

Asunto: solicitud número 8112485 del 27 de septiembre de 2021. Con Auto de ampliación de términos y decreto de pruebas número 8112485 del 14 de octubre del 2021.

Estimado señor/a Rengifo:

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

En atención a su solicitud del asunto, relacionada con la inconformidad por el consumo liquidado al servicio identificado con producto No. 898402431 a nombre de FANOR RAUL RENGIFO CHARRIA e indica que el medidor serie No. 170208636 registra el consumo del vecino; de la manera más cordial nos permitimos informar que de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Es importante señalar que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco meses siguientes a su expedición, por lo tanto, contra una factura que tenga más de los cinco meses de ser expedida no procede reclamo alguno.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes, se proceden analizar los consumos de los periodos de **abril a septiembre del 2021** y se observa el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO	PROMEDIO KWH	OBSERVACIÓN
sep-21	306	461	155	155	33	Aumento del 370%
ago-21	305	306	1	1	33	Disminuyó 97%
jul-21	302	305	3	3	33	Disminuyó 91%
jun-21	299	302	3	3	43	Disminuyó 93%
may-21	249	299	50	50	37	Aumento del 35%
abr-21	192	249	57	57	30	Aumento del 90%

Radicado No. 8112485

Verificando el consumo con las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial, se puede observar que no existe ningún error en las mismas, ya que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida. El consumo fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Ahora bien, conforme al porcentaje de variación, es claro que, en el consumo de los meses reclamados, no se presenta desviación significativa, por cuanto el incremento es inferior a los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 68.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, CEO no se encuentra en la obligación de adelantar una revisión previa con el objeto de determinar la causa del alto consumo, por lo tanto, se concluye que los consumos facturados corresponden a la demanda real del servicio y por tal razón el suscriptor y/o usuario debe asumir su pago, toda vez que no existe error de lecturas, la empresa liquidó el consumo con base en la estricta diferencia de lecturas y no se presentó desviación significativa en los meses reclamados.

En nuestro sistema de gestión de órdenes, se observa que se realizó visita técnica No. 8810497 el 22/09/2021 en donde se realizaron pruebas al medidor serie No. 170208636 con equipo AVM manual dando resultados conformes, se reubicó medidor con cambio de acometida, material sin costo por proyecto de red segura. Se dejó servicio en funcionamiento y sellado.

En atención a sus observaciones en donde indica que, el medidor serie No. 170208636 asociado al producto No. 898402431 registra el consumo del vecino; se realizó visita técnica No. 8889647 el 19/10/2021 en donde se encontró predio con servicio normalizado. El cliente manifestó que cuando realizaron la labor de normalización en el sector se realizó el arreglo y le dejaron el servicio bien. De acuerdo a lo anterior en el momento no se encontraron líneas invertidas y se observó que el predio se encuentra deshabitado.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas se informa, que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada.

Le recomendamos que si el inmueble se encuentra desocupado y/o deshabitado poner los breakers o la cuchilla en posición de apagado. CEO continuará realizando la toma de lectura mensualmente y si el predio continúa deshabitado esto se confirmará con la lectura registrada por el medidor. Es de aclarar que la empresa factura los consumos de acuerdo con las lecturas que registra el medidor, las cuales se toman cada mes, en caso de que los inmuebles se encuentren deshabitados la lectura del medidor no debe variar, por lo tanto, si el inmueble va a permanecer desocupado se recomienda bajar la cuchilla o poner los breakers en posición de apagado.

Nos permitimos indicarle que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 88 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos al fijar las tarifas por los servicios que prestan se encuentran sometidas a un régimen de regulación, por lo tanto, deben ceñirse estrictamente a las fórmulas que

Radicado No. 8112485

defina la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Se aclara que según los criterios tarifarios definidos en las leyes 142 y 143 de 1994, no existe la posibilidad legal de establecer tarifas especiales para ningún usuario, grupo de usuarios o sector determinado.

Es así como se aclara que, el servicio público domiciliario de energía eléctrica se encuentra bajo un régimen regulado, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, como entidad gubernamental, define los criterios y la metodología con la cual los agentes podrán determinar los precios del servicio de energía eléctrica, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas. En este sentido, la CREG a través de la Resolución CREG 191 de 2014 ha definido la fórmula del Costo Unitario - CUv de la siguiente forma: $\boldsymbol{CUv=G+T+D+Cv+PR+R}$

Cabe resaltar que, como servicio regulado, el Costo Unitario de la energía eléctrica parte exclusivamente de lo establecido por la CREG en cada una de sus resoluciones y no de la iniciativa particular de cada agente. Igualmente, tal como se encuentra consagrado en la Ley 143 de 1994, el Presidente de la República ejerce por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD el control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan el servicio público de electricidad, en los términos previstos en la ley.

En ese mismo sentido informamos que el cálculo del CUv es de carácter público, razón por la cual es comunicado y compartido por la Compañía a la Comisión de Regulación de Energía y Gas y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como entes gubernamentales, además de ser publicado para conocimiento de nuestros usuarios en la página web de CEO y en el periódico El nuevo Liberal. La Compañía Energética de Occidente cada mes hace público en su página web www.ceoesp.com.co, las tarifas vigentes para cada mes, cumpliendo así el principio de publicidad.

Finalmente nos permitimos recordarle que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio, y su disminución dependerá del uso racional que se le dé a la energía, por ello le recomendamos ejercer especial control sobre estos aparatos; ya que usted puede tener sus electrodomésticos normales, pero el mal uso de ellos puede hacer que se presente el incremento del servicio.

"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".

Radicado No. 8112485

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

Proyectó: VZD
Solicitud: 8112485

"Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceoesp.com.co) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el chat en línea, el módulo de PQR´s, nuestra app (disponible para descarga desde Apple store o Play Store), o el correo electrónico pqrceo@ceoesp.com".

Teniendo en cuenta que el Ministerio de Salud y Protección Social declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo, con el fin de contener la pandemia del COVID-19 y que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios profirió la Circular Externa No. 20201000000084 del 16 de marzo de 2020, mediante la cual se adoptan medidas temporales para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la atención de usuarios, fortaleciendo los canales virtuales y telefónicos, nos permitimos informar que la respuesta a su solicitud se notifica al correo electronico suministrado en su solicitud.

Estimado usuario, para nosotros su opinión es muy importante, lo invitamos a responder una breve encuesta escaneando el siguiente código QR. Queremos conocer si esta respuesta está resolviendo sus inquietudes con nosotros.