

Radicado No. 11756981

Popayán, 19/04/2024

Señor/a

ROSA BALCAZAR DE CUCUÑAME

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: La Venta, vía La Venta La Capilla

Celular: 3128556258 - 3216376858

Cédula: 25.264.515

Producto: 317888691 - Ruta: 19081610045 6100682848

Cajibío– Cauca

Asunto: Solicitud número 11756981 del 18 de marzo de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a ROSA:

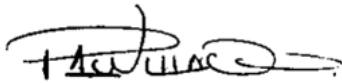
NOTIFICACIÓN POR AVISO

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 11756981 expedido el día 10 de abril de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) ROSA BALCAZAR DE CUCUÑAME el día 18 de marzo de 2024.

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 11756981 del 18 de marzo de 2024 en siete (07) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: CCRR

Solicitud: 11756981

Radicado No. 11756981

Popayán, 10-04-20224

Señora

ROSA BALCAZAR DE CUCUÑAME

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: si

Dirección: La Venta, vía La Venta La Capilla

Celular: 3128556258 - 3216376858

Cédula: 25.264.515

Producto: 317888691 - Ruta: 19081610045 6100682848

Cajibío - Cauca

Asunto: Respuesta a solicitud número 11756981 del 18 de marzo de 2024. Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación contra decisión 10580687 del 14 de febrero de 2024.

Estimada señora Balcazar:

Reciba un cordial saludo.

La Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición

CONSIDERACIONES

Inicialmente es pertinente indicar que, el análisis que se efectúa nuevamente se realizará frente a la respuesta No. 10580687 del 14 de febrero de 2024 y el estudio que se efectuó sobre el cobro de desviación significativa. Señalando que no nos referiremos a otros asuntos que no son objeto de recurso.

Realizada la aclaración anterior y con fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso presentado, se procede a efectuar el análisis y se observa que cobro de desviación significativa facturado en el mes de febrero de 2024 en el producto **317888691** a nombre de **ROSA BALCAZAR DE CUCUÑAME** ubicado en el **VEREDA LA VENTA**, categoría residencial, estrato dos (2), se realizó de acuerdo a el proceso adelantado, teniendo en cuenta el siguiente:

I. MARCO LEGAL DE LA ACTUACION ADMINISTRATIVA:

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA.

ARTICULO 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía

Radicado No. 11756981

o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.

ARTICULO 370. Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.

LEY 142 de 1994

Artículo 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Como se prevé, es obligación de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios, investigar las razones y corregir los errores de facturación que se presenten, especialmente cuando haya manifiesta diferencia entre el consumo facturado del usuario y/o suscriptor con los promedios anteriores, por tanto, no se podrá enviar cuenta de cobro al usuario y/o suscriptor si previamente no se ha cumplido con la obligación de investigar la causa del alto consumo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 “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...”. (Negrilla fuera del texto).

CONTRATO CONDICIONES UNIFORMES DE CEO - COMPAÑIA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P

CLAUSULA 60. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE. Para liquidar los consumos en cada facturación, CEO aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La tarifa aplicada debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del USCRIPTOR Y/O USUARIO.

Al cabo de cinco (05) meses de haber entregado las facturas, **CEO no podrá cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, artículo 150 Ley 142 de 1994**, se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Radicado No. 11756981

CLAUSULA 68. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Un consumo de un periodo determinado se considera con desviación significativa cuando presenta un aumento o reducción superior a los porcentajes establecidos para el efecto, comparado con los promedios de los últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, exceptuando los consumos cero (0). Los porcentajes de desviación por los cuales se presenta una desviación significativa son los siguientes:

Rango de consumo KWh	% Disminución	% Aumento
0 a 400	N.A.	700%
401 a 800	N.A.	600%
Mayor a 800	N.A.	400%

Solo se considerará que presentan desviación significativa si el consumo del periodo es superior a 50 kWh y si la diferencia entre el consumo actual y consumo promedio es mayor a 130 KWh.

PARÁGRAFO 1. Por la estacionalidad en el consumo, no existe desviación significativa si el consumo actual se encuentra dentro de los porcentajes arriba indicados, comparado contra el promedio de otros periodos estacionales del año inmediatamente anterior.

PARÁGRAFO 2. En los casos donde la investigación determine que la desviación significativa de consumos se atribuye a anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio, se dará lugar a la confirmación de la desviación sin que esta situación exima al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de un eventual cobro de recuperación de energía por consumos no registrados.

PARÁGRAFO 3. CEO deberá realizar los análisis, visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

PARÁGRAFO 4. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, CEO determinará el consumo con base en los consumos de periodos anteriores del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o con los consumos promedios de los suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual.

PARÁGRAFO 5. Una vez aclarada la causa de la desviación, CEO procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o usuario según sea el caso, en el siguiente periodo de facturación.

PARÁGRAFO 6. Cuando CEO realice dos (2) visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se pueden realizar por causa imputable al suscriptor y/o usuario, siempre y cuando de estas exista acervo probatorio, CEO podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación.

PARÁGRAFO 7: Cuando CEO detecte una presunta desviación significativa, CEO informará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el inicio de la investigación. Una vez finalice la investigación, CEO notificará la decisión al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, indicando la causa de la desviación significativa, los kw/h que deben incluir en la factura y el valor. Contra esta decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación.

Radicado No. 11756981

II. RECUENTO PROCESAL:

1. Mediante Documento Radicado No. **DP11122023012024_317888691** se inició investigación por desviación significativa de consumos de energía eléctrica en el producto No. **317888691** ubicado en la **VEREDA LA VENTA** municipio de **Popayán**.

2. Para el periodo de facturación comprendido entre el **12-10-2023** y el **16-01-2024** el producto registro una lectura de **6299**, comparado con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior **1501** se presenta una diferencia de **4798 kWh**.

Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo utilizado (kWh)	Consumo promedio facturado (kWh)	Incremento (kWh)
1501	12-10-2023	6299	16-01-2024	4798	616	4182

3. Comparada la diferencia de lecturas **4182 kWh** con el promedio de consumo del producto **317888691** el cual es **616**, se obtiene una variación del **679%**, lo anterior se encuentra enmarcado dentro de lo predispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y clausula 68 del **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES** de la **CEO-COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.** ya mencionada al inicio del escrito.

Verificando las lecturas en el sistema comercial de CEO, se confirma el incremento del consumo presentado en los meses de noviembre y diciembre de 2023 y enero de 2024, porque este se obtuvo de la diferencia de lecturas **REALES**. Igualmente, se realiza validación de lecturas tomadas posterior al mes donde se presentó la desviación significativa y se evidencia que las lecturas continúan consecutivas y ascendentes, reconfirmando el incremento de Kilovatios-hora en el periodo investigado.

Numero de acta de la revisión técnica:

Observaciones orden de trabajo: "[TOA_LEGALIZA]En atención a ot para revisión del servicio se desplaza brigada al municipio de cajibío vereda la venta se encuentra predio con servicio asociado al trafo 6064 medidor encontrado en el predio 18M0044233 aclara con serial twas 64621418 con lectura 5915 se toma voltage 120V instalación eléctrica internas cumplen con el retie no se encuentra fugas de energía No se realiza pruebas de comunicación ya que no se cuenta con twas en el área se hace senso de carga dictado por usuario se toma registro fotográfico actividad realizada el día 15 de enero 2024 usuario Juan Ovidio cucuñame con cc 1447492 atiende la visita se envia acta al wasap 3165132097 usuario no puede firmar"

Verificando las lecturas en el sistema comercial de CEO, se confirma el incremento del consumo presentado en el mes de Noviembre, diciembre-2023 y enero-2024, por 4182 kWh, porque este se obtuvo de la diferencia de lecturas **REALES**. Igualmente, se realiza validación de lecturas tomadas posterior al mes donde se presentó la desviación significativa y se evidencia que las lecturas continúan consecutivas y ascendentes, reconfirmando el incremento de Kilovatios-hora en el periodo investigado.

Radicado No. 11756981

CAUSAL DE DESVIACION SIGNIFICATIVA:

Revisión previa a sistema comercial, bases de datos, registro de lecturas y de consumos, CEO concluye que el aumento de consumo se originó por un Incremento atípico del consumo natural de energía

CUADRO EXPLICATIVO DE CONSUMOS:

Periodo por cobrar	12-10-2023	16-01-2024
Lectura	1501	6299
Tarifa Aplicable \$\$\$ (TA)		991
Consumo Generado Kwh		4798
Consumo Facturado Kwh		616
Consumo por cobrar Kwh		4182
Valor consumo a cobrar		\$4,142,399
Subsidio		N/A
Contribución		N/A
Total, valor a cobrar		\$4,142,399

Como resultado de la verificación de lecturas en el sistema comercial y la causa de aumento en el consumo del cliente, se confirma el consumo facturado producto de la diferencia de lecturas registradas en los meses objeto de análisis.

Factura objeto de investigación:

Kwh: 4182

Desviación Significativa: \$4,142,399

SUBSIDIO: \$ N/A

Contribución: N/A

TOTAL (\$): \$4,142,399

TOTAL, IMPORTE: CUATRO MILLONES CIENTO CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS (\$4,142,399)

PRUEBAS APORTADAS POR LA CLIENTE CON EL ESCRITO DE RECURSO:

Cliente no aporta pruebas en fisco, se indica desacuerdo con la observación en cuanto a la firma del acta de revisión.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: RATIFICAR en todas sus partes la Decisión Administrativa decisión No. 10580687 del 14 de febrero de 2024.

Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co

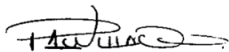


Radicado No. 11756981

ARTICULO SEGUNDO: CONCEDER el Recurso de Apelación, teniendo en cuenta que la cliente lo presentó subsidiariamente al de Reposición, por la cual dará traslado de todo el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, una vez se surta la notificación personal o por aviso para su trámite.

ARTICULO TERCERO: NOTIFICAR 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.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.



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

Proyectó: *HEEB*
Solicitud: 11756981 (12242947)

Radicado No. 11756981

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%



Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co

