

Radicado No.10514516

Popayán, 26/02/2024

Señor/a

ELIZABETH ORTEGA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: Vereda Calibío

Celular: 3138660117

Cédula: 25454320

Producto: 898400373 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 10514516 del 14 de febrero de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Ortega:

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 10514516 expedido el 15 de febrero de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) ELIZABETH ORTEGA del día 14 de febrero 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 10514516 del 15 de febrero de 2024 en cinco (05) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: APQA

Solicitud: 10514516

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



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.

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. 10514516

Popayán, **15-02-2024**

Señor/a
ELIZABETH ORTEGA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: Vereda Calibío
Celular: 3138660117
Cédula: 25454320
Producto: 898400373 - Ruta: N/A
Popayán – Cauca

Asunto: solicitud número 10514516 del 14 de febrero de 2024. Recurso de Reposición y en subsidio Apelación, contra la decisión administrativa presencial No. 10216555 del 19/01/2024.

Estimado señor/a:

Reciba un cordial saludo.

CEO- COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P., en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994 artículos 145, 146, 149, 150, la Resolución CREG 108 de 1.997, el Contrato de Condiciones Uniformes cláusula 78 y demás normas que regulan la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica procede a dar respuesta al Recurso de Reposición y en subsidio Apelación.

A continuación, detallaremos el proceso adelantado, teniendo en cuenta el siguiente:

RECUENTO PROCESAL:

La facturación mensual del producto 898400373, se realiza de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas tomadas del equipo de medida No. 170208035HOLMA.

Para el periodo de facturación comprendido entre el 26-10-2023 y el 28-11-2023 el producto registró una lectura de 4168, que comparada con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior 3122, presenta una diferencia de 1046 kWh.

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



Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo utilizado (kWh)	Consumo promedio facturado (kWh)	Incremento (kWh)
3122	26-10-2023	4168	28-11-2023	1046	64	982

Comparado el consumo de 1046 kWh, con el promedio de consumo del producto 898400373, el cual es 64, se obtiene una variación del 1534 %. Lo anterior se encuentra enmarcado dentro de lo predispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes de la CEO-Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

El día 19/01/2024, LA COMPAÑÍA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P., emitió Decisión Administrativa por Desviación Significativa Radicado No. 10216555 cuya citación se realizó de manera telefónica.

Teniendo en cuenta que el cliente no se presentó a notificarse personalmente, se procedió a expedir la notificación por aviso, amparada bajo guía No. 2202531086.

El día 14 de febrero de 2024 y estando dentro del término legal para hacerlo, se presenta escrito contentivo de Recurso de Reposición y en subsidio Apelación con radicado No. 10514516.

PRUEBAS APORTADAS POR EL CLIENTE CON EL ESCRITO DE RECURSO:

- No aporta pruebas

PRUEBAS APORTADAS POR CEO

- Acta de la revisión técnica: 10264688

CAUSAL DE LA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA EN EL CONSUMO DEL CLIENTE:

Según revisión previa técnica, CEO concluye que el aumento de consumo se originó porque las Instalaciones internas del cliente, presentaron fuga de energía de 9.8 Amperios.

CUADRO EXPLICATIVO DE CONSUMOS Y COBRO DE LA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA

Periodo por cobrar	26-10-2023	28-11-2023
Lectura	3122	4168
Tarifa Aplicable \$\$\$ (TA)		976
Consumo Generado Kwh		1046
Consumo Facturado Kwh		64
Consumo por cobrar Kwh		982
Valor consumo a cobrar		\$958,051
Subsidio		\$37,455
Contribución		N/A
Total, valor a cobrar		\$920,596

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 el mes de noviembre de 2023.

FACTURA OBJETO DE INVESTIGACIÓN:

Kwh: 982
Desviación Significativa: \$958,051
SUBSIDIO: \$ 37,455
Contribución: N/A
TOTAL (\$): \$920,596

TOTAL, IMPORTE: NOVECIENTOS VEINTE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS (\$920,596)

Es importante tener en cuenta que cuando se realiza la reclamación por un valor de la factura este no se reclama todo, solo la parte que corresponde al promedio del cliente por lo que la factura que se entrega es por el excedente, no obstante, una vez se resuelva la reclamación y de esta no ser favorable al cliente, se procede a liberar el valor restante y este sale al cobro.

Teniendo en cuenta que dentro del mismo escrito de reposición interpuso en subsidio recurso de apelación, se remitirá a la Superintendencia el expediente contentivo de la actuación, con el fin de que se resuelva el recurso de apelación, término dentro del cual el valor objeto de reclamación se registrará dentro de la facturación como valor reclamo; por lo tanto, una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

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.

En merito a 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 por Desviación Significativa No. 10216555 del 19/01/2024.

ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR la presente providencia al cliente. 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.

ARTICULO TERCERO: NOTIFICAR la presente providencia al cliente. 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.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: LSCN
Solicitud: 10514516 (10521254)

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 parceo@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.

