

|
Radicado No. 11772931

Popayán, 22/04/2024

Señor/a
ANDRES PECEHENE ULCHUR
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: Vda. Asent/San Gabriel
Celular: 3116813660 - 3146859408
Cédula 10.722.079
Producto: 233354060 - Ruta: N/A
Silvia – Cauca

Asunto: Solicitud número 11772931 del 19 de marzo de 2024. Notificación por aviso

Estimado señor/a **ANDRES:**

NOTIFICACIÓN POR AVISO

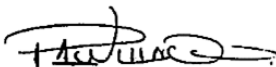
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 11772931 expedido el día 11 abril de 2024.

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 11772931 del 11 de abril en seis (06) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.
Proyecto: CCRR
Solicitud: 11772931

Radicado No. 11772931

Popayán, **11-04-2024**

Señor

ANDRES PECEHENE ULCHUR

Cargo: N/A

E-mail: [N/A](#)

Copia: no

Dirección: Vda. Asent/San Gabriel

Celular: 3116813660 - 3146859408

Cédula: 10.722.079

Producto: 233354060 – Ruta: N/A

Silvia – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 11772931 del 19 de marzo de 2024.

Estimado señor Pechené:

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 al escrito presentado en nuestras instalaciones el 19 de marzo de 2024, de la manera más cordial, nos permitimos informar que se verifica en nuestro sistema comercial que no se ha presentado petición anterior relacionada con la factura de enero de 2024, se procede a analizar el cargo por concepto de reconexión incluido en la factura N. 84379674 de enero de 2024, se verifica que la factura N. 81903306 expedida en el mes de agosto de 2023 registraba pago oportuno 31/01/2024, el cliente no realizó el pago de la obligación y en adelante las facturas se expidieron con fecha límite de pago inmediato, pago anterior 24/08/2023 por valor de \$57.900.

En consecuencia, el 12/01/2024, se ejecutó orden de suspensión del servicio N. 10321928, se encuentra medidor, se procede a realizar suspensión del servicio en red aérea, cliente no firma ya que no se encuentra a la hora de la visita.

El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 69 relativa a la **suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato**, establece en el numeral 3° lo siguiente: “CEO procederá con la suspensión del servicio en los siguientes casos:

3.1 Por el no pago oportuno de la factura de energía y/o cuando el SUScriptor Y/O USUARIO presente saldos pendientes de pago de la factura expedida por CEO. (...)”.

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



De acuerdo con lo anterior la empresa se encuentra obligada a realizar la suspensión del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001.

Ahora bien, en este caso de suspensión por no pago de la factura no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador, basta con que se verifique que el usuario no pagó para que configurado el incumplimiento, por virtud de la ley surja inmediatamente la posibilidad de suspender el servicio de manera automática, sin avisarle previamente al usuario.

Es pertinente aclarar que, al no realizar el pago de la obligación en el término indicado en la factura, es decir, con 1 factura pendiente de pago, el servicio ya es candidato para suspensión.

Respecto a la reconexión del servicio, en la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes se establece lo siguiente: *“Para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario es necesario que éste elimine la causa que la originó, y además debe cancelar:*

b) Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso

CEO realizará la reconexión o reinstalación del servicio durante las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión o en que se resuelva favorablemente la solicitud de reconexión del servicio.

La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte, solo podrá efectuarse por el personal autorizado por CEO y en ningún caso por el SUScriptor Y/O USUARIO, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte. (...)

Para el caso puntual el 15/01/2024, se realizó pago por valor de \$291.000, eliminando la causa de suspensión, se generó entonces orden de reconexión N.10336412 ejecutada el 16/01/2024, se encuentra predio suspendido en red aérea, se restablece el servicio, se garantiza reconexión, no se rompen sellos ya que están en perfecto estado, cliente inconforme no firma.

En relación con el valor de la reconexión CEO de conformidad con los establecido en la resolución CREG 225 de 1997, las tarifas por servicios complementarios asociados con la conexión del servicio de energía eléctrica (calibración de medidores, materiales y mano de obra Medida Directa (MD), Indirecta (MI) y Semidirecta (MS)), son los establecidos en documento publicado en la página web de CEO y periódico, nos permitimos relacionar el valor de la reconexión:

Precios de suspensión y Reconexión	
Reconexión del Servicio MD en bornera (Urbano)	\$ 79,500
Reconexión del Servicio MD en bornera (Rural)	\$ 79,500
Reconexión MD en red aérea (Urbano)	\$ 289,000
Reconexión MD en red aérea (Rural)	\$ 289,000
Reconexión MD con instalación de acometida (Urbano)	\$ 289,000
Reconexión MD con instalación de acometida (Rural)	\$ 289,000
Reconexión de alumbrado público	\$ 180,387
Reconexión del Servicio Medida Inteligente	\$ 35,362
Siempre Con Energía	\$ 17,480

Para el caso puntual se aplicó el cargo por reconexión del servicio medida inteligente que corresponde a \$289.000.

Ahora bien, el pago realizado el 15 de enero de 2024 \$291.000 fue aplicado así:

Valor	Factura
\$ 24,400.00	Agosto de 2023
\$ 19,100.00	Septiembre de 2023
\$ 174,600.00	octubre de 2023
\$ 32,600.00	noviembre de 2023
\$ 40,300.00	diciembre de 2023
\$ 291,000.00	

Es pertinente indicar que el cobro de la reconexión se facturó posterior al pago y fue incluido en la factura de enero de 2024.

Reconex / Susp. Servicio			289,000.00
--------------------------	--	--	------------

En la factura N. 84379674 se refleja el concepto deuda capital \$473.800 el cual corresponde a reconocimiento económico por Desviación significativa, Para el periodo de facturación comprendido entre el 25-10-2023 y el 25-11-2023 el producto registró una lectura de 8191, que comparada con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior 7600, presenta una diferencia de 591 kWh.

Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo utilizado (kWh)	Consumo promedio facturado (kWh)	Incremento (kWh)
7600	25-10-2023	8191	25-11-2023	591	71	520

Comparado el consumo de 591 kWh, con el promedio de consumo del producto 233354060, el cual es 71, se obtiene una variación del 732 %, la factura N.83391166 de noviembre de 2023 el consumo se facturó con 71 kWh.

De acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes en la “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) periodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis (6) periodos 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%”*

Se realizó la siguiente visita técnica:

Orden N.10266040 del 6/12/2023, se encontró servicio normalizado, antiguamente acometida sin perfilar, se realiza revisión al equipo de medida con equipo AVM el cual sale conforme, no sé evidencia fugas de energía, medidor en buen estado, internas no cumple RETIE, predio con un censo de carga de 494w con **lectura real en terreno 08232 kWh** con fácil acceso a la toma de la lectura, uso dado al servicio residencial, se cambia acometida debido a que la retirada se encontraba corta y no podía ser perfilada, se instala acometida nueva con sus respectivos accesorios dejando el servicio normalizado bajo norma CEO. nota predio se encontraba en remodelación, se deja servicio en normal funcionamiento, usuario presente firma conforme, material retirado queda en custodia del cliente.

Verificando las lecturas en el sistema comercial de CEO, se confirma el incremento del consumo presentado en el mes de Noviembre-2023, por 520 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.

CUADRO EXPLICATIVO DE CONSUMOS Y COBRO DE LA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA

Periodo por cobrar	25-10-2023	25-11-2023
Lectura	7600	8191
Tarifa Aplicable \$\$\$ (TA)		976
Consumo Generado Kwh		591
Consumo Facturado Kwh		71
Consumo por cobrar Kwh		520
Valor consumo a cobrar		\$507,318
Subsidio		\$33,483
Contribución		N/A
Total, valor a cobrar		\$473,835

Con base en las anteriores consideraciones CEO procede a la facturación del cargo por concepto de desviación significativa de consumos de energía eléctrica, en cumplimiento de lo indicado en el

PARÁGRAFO 5 de la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes y el artículo 149 de la ley 142 de 1994, de la siguiente manera:

Factura objeto de investigación:

kWh: 520

Desviación Significativa: \$507,318

SUBSIDIO: \$ 33,483

TOTAL (\$): \$473,835

TOTAL IMPORTE: CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS

Deuda Capital	\$473,800
---------------	-----------

Además, la orden de trabajo N.10266040 del 6/12/2023, el costo de materiales y mano de obra corresponde a \$410.000, financiados a doce (12) cuotas por valor de \$38.179.26 cada una:

ESTADO DE FINANCIACIÓN			
Plan de financiación	Cuotas Pend.	Saldo	
Materiales	11	374,932	

Cuota Financiación			35,068.13
Interés De Financiación			3,111.13

Lo anterior de conformidad con lo establecido en la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes el costo de la mano de obra y los materiales utilizados debe ser asumido por el cliente: **"PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. (...)**

Nos permitimos ahora analizar nuevamente el consumo facturado para el mes de enero 2024, se presentan las siguientes lecturas:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
Enero de 2024	8262	8292	30	30

El consumo se estableció de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas tomada al medidor instalado en el predio, no reporta novedad de lectura, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas se informa que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente al cargo por concepto de reconexión, Desviación Significativa y consumo facturado en el mes de enero de 2024, factura N. 84379674.

"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 (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.

Cordialmente,



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

Proyectó: NJBL
Solicitud: 11772931 (12587186)

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%.

