

**Radicado No. 12156566**

Popayán, 14/05/2024

Señor/a  
EVELIA FERNANDEZ  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: Vereda Tumbichukue  
Celular: 3105313102  
Cédula: 25461603  
Producto: 244506299 - Ruta: N/A  
Inza-Cauca

**Asunto:** Solicitud número 12156566 del 04 de abril de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a EVELIA:

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

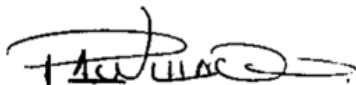
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 12156566 expedido el día 24 de abril de 2024.

*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 12156566 del 24 de abril de 2024 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: CCRR  
Solicitud: 12156566

Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://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](mailto:pqrceo@ceoesp.com).

**CONSTANCIA DE SOLICITUD VERBAL  
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**

**No. DE SOLICITUD:** 12156566  
**PETICIONARIO:** EVELIA FERNANDEZ  
**PRODUCTO SERVICIO:** 244506299  
**DIRECCIÓN DEL PREDIO:** Vereda Tumbichukue  
**DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA:** Vereda Tumbichukue  
**TELÉFONO:** 3105313102  
**CORREO ELECTRÓNICO:**

**FECHA Y HORA DE RADICACIÓN:** 04-04-2024  
**CÉDULA:** 25461603  
**MUNICIPIO:** INZA

**CAUSAL:** \_\_\_\_\_

**ANEXOS:**

☒ FACTURACIÓN ☐ PRESTACIÓN ☒ INSTALACIÓN ☒ NO ☐ SI  
☐ SOLICITUD

**DETALLE DE LO SOLICITADO:** cliente reclama por alto consumo desde el mes de enero 2024 y por desviación significativa por valor de \$ 319,100.00

**FECHA DE RESPUESTA:** 24-04-2024

**DECISIÓN:** En atención a la solicitud del asunto, en donde presenta inconformidad por los valores y consumos facturados al contrato 244506, producto número 244506299 a nombre de EVELIA FERNANDEZ; de la manera más cordial nos permitimos informar que:

Se procedió al análisis del consumo facturado en periodo de enero 2024, al respecto se puede observar que el consumo liquidado es de 709 Kwh/mes y fue obtenido con base en las lecturas 374 del 28-12-2023 y 1083 del 27-01-2024. Se suma como prueba la orden No 11498013 del 12-04-2024 donde se encuentra casa sola se llama al número de teléfono y no responden se realiza actividad bajo contrato de condiciones uniformes de ceo se encuentra medidor electrónico instalado servicio normalizado se realizan pruebas técnicas al medidor con equipo avm dando resultados pruebas conformes en el momento se encontró una fuga interna de 9.07 amperio la cual se corrige se recomienda al usuario hacer adecuar las instalaciones internas de electricista particular bajo norma, servicio de uso residencial, lectura encontrada en terreno 2853 kwh.

Por lo tanto no es procedente realizar ajuste alguno al consumo liquidado objeto de la reclamación, ya que 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, así: con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.

Adicional se evidencia proceso por desviación significativa por valor de \$319,100, con respecto a la desviación:

CEO-Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1.997, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica procede a comunicar lo siguiente dentro de la investigación por desviación significativa.

**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](http://www.ceoesp.com.co)



## I. HECHOS

1. En desarrollo de la investigación, CEO realizó el análisis y verificación del producto No. **244506299** ubicado en la dirección **VDA TUMBICHUKUE -244506299** del municipio de INZA.
2. Mediante Documento Radicado No. **DP9920033\_10205206** se inició investigación por desviación significativa de consumos de energía eléctrica en el producto No. **244506299**.

## II. CONSIDERACIONES

La facturación mensual del producto **244506299**, se realiza de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas tomadas del equipo de medida No. **20828882HEXMA**.

Para el periodo de facturación comprendido entre el **21-09-2023** y el **23-10-2023** el producto registró una lectura de **6584**, que comparada con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior **6169**, presenta una diferencia de **415kWh**.

| Lectura anterior | Fecha lectura anterior | Lectura actual | Fecha lectura actual | Consumo utilizado (kWh) | Consumo promedio facturado (kWh) | Incremento (kWh) |
|------------------|------------------------|----------------|----------------------|-------------------------|----------------------------------|------------------|
| 6169             | 21-09-2023             | 6584           | 23-10-2023           | 415                     | 29                               | 386              |

Comparado el consumo de **415 kWh**, con el promedio de consumo del producto **244506299**, el cual es **29**, se obtiene una variación del **1331%**.

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994, señala que al preparar las facturas las empresas deben investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores y mientras se establece la causa, la factura se liquidará con el promedio propio del cliente, promedio de estrato o carga instalada. Aclarada la causa de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al cliente, según sea el caso.

**CCU 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%      |

- Acta de revisión e instalación eléctrica.

Numero de acta de la revisión técnica: **10205206**

Observaciones orden de trabajo: “[TOA LEGALIZA]En visita técnica efectuada para dar respuesta a la ot se encontró servicio con acometida abierta medidor monofásico electromecánico el cual no cumple norma por lo que

se retira sin hacerle pruebas y es enviado al laboratorio en bolsa de custodia número b175489 se procede con el cambio completo normalizando servicio en su totalidad en fachada materiales financiados en la factura usuario firma conforme se descartan fugas instalaciones internas no cumplen retie se le recomienda hacerlas adecuar se toma censo de carga 1014w lectura de medidor retirado 06923 predio de uso residencial se deja el servicio en normal funcionamiento sellando bornera y caja acometida retirada se entrega al usuario se toma registro fotográfico no se instala estribo en línea fase calibre superior al estribo no se zuncha en fachada se ancla acometida de la conduleta para ganar altura"

Verificando las lecturas en el sistema comercial de CEO, se confirma el incremento del consumo presentado en el mes de **OCTUBRE-2023**, por **386 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.**

#### Causal de la desviación significativa en el consumo del cliente:

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 eléctrica del cliente.

### III. CUADRO EXPLICATIVO DE CONSUMOS Y COBRO DE LA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA

| Periodo por cobrar           | 21-09-2023 | 23-10-2023       |
|------------------------------|------------|------------------|
| Lectura                      | 6169       | 6584             |
| Tarifa Aplicable \$\$\$ (TA) |            | <b>975</b>       |
| Consumo Generado Kwh         |            | 415              |
| Consumo Facturado Kwh        |            | 29               |
| Consumo por cobrar Kwh       |            | 386              |
| Valor consumo a cobrar       |            | <b>\$376,436</b> |
| Subsidio                     |            | <b>\$57,381</b>  |
| Contribución                 |            | N/A              |
| Total, valor a cobrar        |            | <b>\$319,055</b> |

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 **octubre -2023**

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: 386**

**Desviación Significativa: \$376,436**  
**SUBSIDIO: \$ 57,381**  
**Contribución: N/A**  
**TOTAL (\$): \$319,055**

**TOTAL, IMPORTE: TRESCIENTOS DIECINUEVE MIL CINCUENTA Y CINCO PESOS (\$319,055).**

De acuerdo a lo anterior se ratifica el valor de la factura que a la fecha asciende a \$ 3,046,700. Se le recuerda 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. Se recomienda realizar la respectiva revisión y mantenimiento a las instalaciones eléctricas internas del inmueble.

Contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante 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 por escrito 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.

Funcionario responsable:  
Asesor Experiencia del cliente

Deisy Astudillo

FECHA DE NOTIFICACIÓN:

El Notificado:

Cédula de ciudadanía: \_\_\_\_\_

Te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.ceoesp.com.co](http://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](mailto:pqrceo@ceoesp.com).