

**Radicado No. 12744909**

Popayán, 10/05/2024

Señor/a

JOSE JOAQUIN CADAVID RESTREPO - CENTRAL DE MADERAS

Cargo: Gerente Central de Maderas

E-mail: centraldemaderaspopayan@hotmail.com, notificacionesjudiciales@cedelca.com.co,  
archivo@cedelca.com.co, gerencia@cedelca.com.co, contacto@cedelca.com.co

Copia: SI

Dirección: Cl 12 Cr 6 – 60 - Barrio El Empedrado

Celular: 3127882932 - 3186800088

Cédula: 10539801

Producto: 225606311 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 12744909 del 11 de abril de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a **JOSE:**

**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 12744909 expedido el día 02 de mayo 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 12744909 del 02 de mayo de 2024 en seis (06) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyctó: CCRR  
Solicitud: 12744909

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).

**Radicado No. 12744909**

Popayán, **02/05/2024**

Señor/a

**JOSE JOAQUIN CADAVID RESTREPO - CENTRAL DE MADERAS**

Cargo: Gerente Central de Maderas

E-mail: centraldemaderaspopayan@hotmail.com, notificacionesjudiciales@cedelca.com.co, archivo@cedelca.com.co, gerencia@cedelca.com.co, contacto@cedelca.com.co

Copia: no

Dirección: Cl 12 Cr 6 – 60 - Barrio El Empedrado

Celular: 3127882932 - 3186800088

Cédula: 10539801

Producto: 225606311 - Ruta: n/a

Popayán – Cauca

**Asunto:** solicitud número 12744909 del 11 de abril de 2024. Derecho de petición número CE-2024-1833 trasladado por competencia mediante radicado número CD-2024-1344 del 11 de abril de 2024 registrado bajo Radicado interno No. 202403889 del 11 de abril de 2024.

Estimado/a señor/a:

Reciba un cordial saludo de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

En atención a la solicitud del asunto relacionada con la inconformidad por el consumo liquidado al servicio identificado con el producto No. **225606311** contrato No. **225606** registrado a nombre de **CENTRAL DE MADERAS**; de la manera más cordial nos permitimos brindar respuesta a sus inquietudes en los siguientes términos:

1. Se realice una revisión detallada de cada uno de los meses del año 2023 y año 2024 en donde se detalle la liquidación de cada mes del año 2023 y año 2024, en el cual se aplique los procesos regulatorios correspondientes para consumos de energía activa y reactiva, y cada uno de los factores aplicados.

**RESPUESTA:** 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.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante concepto SSPD OJ 2003-0039 aclaró diversos aspectos relacionados con la caducidad de las facturas: "(...) el inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses

Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4º 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. 12744909**

*de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos(...).*

*Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado”.*

Teniendo en cuenta lo anterior en el presente caso se realizó un análisis al consumo liquidado en los meses de **diciembre del 2023, enero, febrero, marzo y abril del 2024** y se observa que, el consumo fue facturado con fundamento en la matriz de consumo adjunta.

Los consumos que se facturan para los clientes teleducidos son del primer día del mes a facturar desde las 00:00 horas hasta el último día del mes hasta las 23:45 horas. El medidor transmite datos de consumo hora a hora, no lecturas, y esta información es almacenada en la base de datos del software de teleducida y posteriormente enviada vía interfaz por base de datos al sistema comercial, en donde se realiza la facturación del consumo.

Analizados los consumos reportados, se puede observar que no existe ningún error en el consumo liquidado. Se verifica la matriz de consumos, en donde se pueden observar los consumos horario de activa (kWhD) y reactiva capacitiva (kVarhR) e inductiva. (se adjunta soporte)

2. Se explique por qué en los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2023 se aplican conceptos de energía reactiva inductiva y capacitiva en doble concepto.

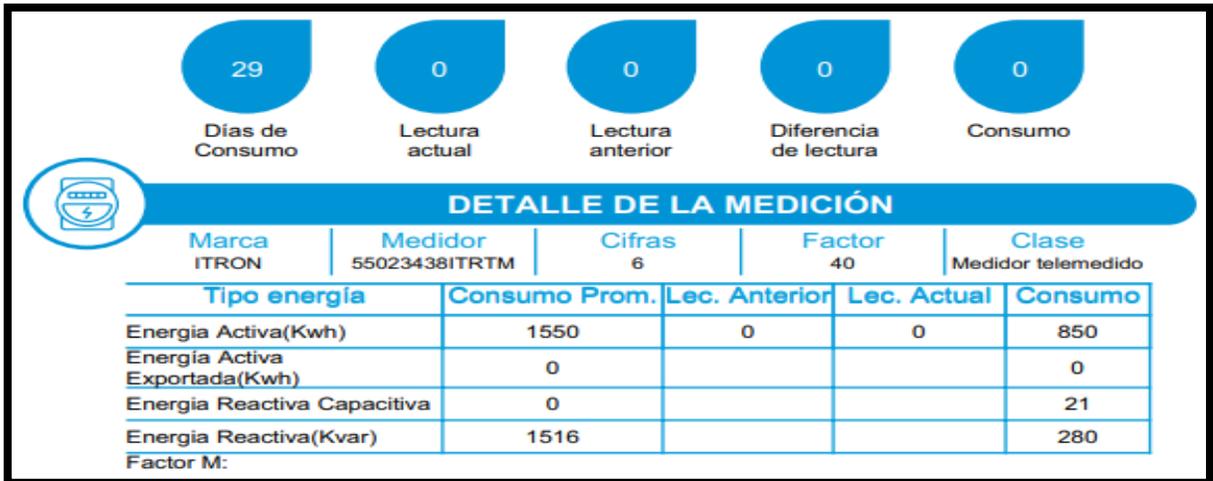
**RESPUESTA:** Reiteramos que, de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en el presente caso se realizó un análisis al consumo liquidado en los meses de **diciembre del 2023, enero, febrero, marzo y abril del 2024**.

3. Porque en marzo de 2024 los consumos de energía reactiva inductiva capacitiva e inductiva multiplicados por el valor unitario no aparecen y el valor total no corresponde a los valores impresos.

**RESPUESTA:** Para el mes de marzo del 2024, factura No. 85379074 se observa que se liquidó el periodo comprendido desde el 01-02-2024 al 29-02-2024 y el consumo fue facturado con fundamento en la matriz de consumo adjunta. Analizados los consumos reportados, se puede observar que no existe ningún error en el consumo liquidado.

MES	PERIODO	KVARHR/CONSUMO REACTIVA CAP	KWHD/CONSUMO ACTIVA	CONSUMO REACTIVA IND
3	01-02-2024 - 29-02-2024	20.84	850.36	279.58

**Radicado No. 12744909**



Se observa que por una inconsistencia en el momento de la impresión no aparecen los valores facturados por concepto de CONSUMO REACTIVA INDUCTIVA y CONSUMO REACTIVA CAPACITIVA; no obstante, se indican los valores para cada uno de los siguientes conceptos según las unidades facturadas:

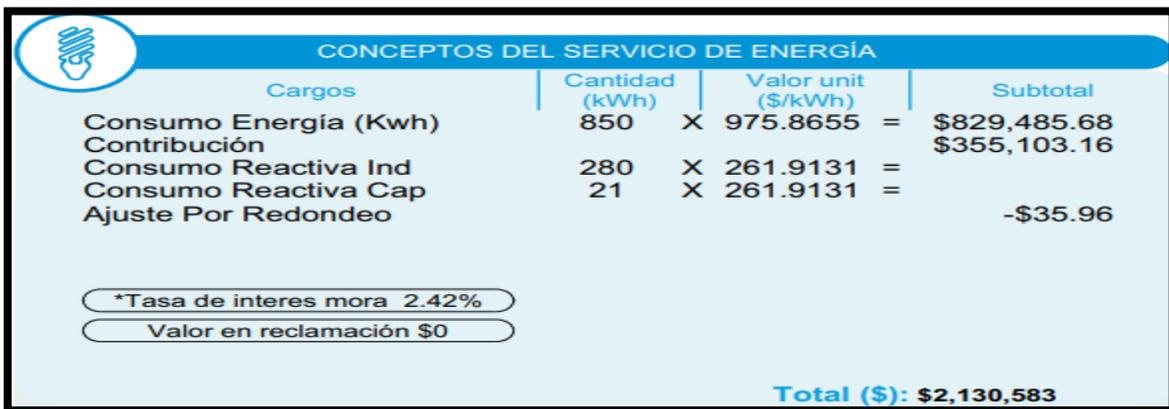
KVARHR/CONSUMO REACTIVA CAP	KWHD/CONSUMO ACTIVA	CONSUMO REACTIVA IND
21	850	280
\$ 66.002,10	\$ 829.485,68	\$ 880.028,02

Se observa que al sumar los valores facturados coincide con el valor total de la factura:

$$(66.002,10 + 829.485,68 + \$ 880.028,02) = \$ 1.775.515,8$$

$$(\$ 1.775.515,8 + \$355.103,16 \text{ por concepto de Contribución}) = \$ 2.130.618.96$$

$$(\$ 2.130.618.96 - \$35.96 \text{ Ajuste Por Redondeo}) = \$ 2,130,583$$



Cargos	Cantidad (kWh)	Valor unit (\$/kWh)	Subtotal
Consumo Energía (Kwh)	850	X 975.8655 =	\$829,485.68
Contribución			\$355,103.16
Consumo Reactiva Ind	280	X 261.9131 =	
Consumo Reactiva Cap	21	X 261.9131 =	
Ajuste Por Redondeo			-\$35.96
*Tasa de interes mora 2.42%			
Valor en reclamación \$0			
<b>Total (\$):</b>			<b>\$2,130,583</b>

Se verifica la matriz de consumos, en donde se puede observar el consumo horario de activa (kWhD) y reactiva capacitiva (kVarhR) e inductiva. (se adjunta soporte)

**Radicado No. 12744909**

4. Se realice una auditoría del proceso de cobro de energías reactiva a los usuarios comerciales e industriales los cuales no aguantan más las tarifas y los procesos de lectura y cobro.

**RESPUESTA:** El consumo de la energía activa se obtiene de la suma de los consumos hora a hora registrados por el equipo de medida instalado en el predio y se mide en kWh, el costo se determina multiplicando el consumo total por la tarifa aplicada para el respectivo periodo de facturación.

El cobro de la energía reactiva capacitiva se obtiene de la suma de los consumos hora a hora registrados por el equipo de medida instalado en el predio y se mide en kVarhR.

Para la energía reactiva inductiva se fijó en la Resolución CREG 015 de 2018 que el exceso sobre el 50% del consumo de energía activa, se cobraría. El cálculo se realiza así:  $exceso = Reactiva - (Activa/2)$

Conforme lo establecido en la Resolución CREG 015 del 28 de enero de 2018, la forma para el cobro de la energía reactiva para los usuarios del servicio de energía en un sistema de distribución cambió; de un esquema que solo consideraba el neto de la energía reactiva de un usuario, sin tener en cuenta que esta fuese inductiva o capacitiva (Resolución CREG 097 de 2008), se pasó a un esquema que considera el hecho que la energía reactiva es inductiva y capacitiva, y definió métodos diferentes para el cobro de cada una de estas energías reactivas.

Para la energía reactiva inductiva se fijó en la Resolución CREG 015 de 2018 que el exceso sobre el 50% del consumo de energía activa, se cobraría. En cambio, para la energía reactiva capacitiva se estableció que la totalidad de esta fuese cobrada.

Es pertinente indicar que esta forma de cobro de la energía reactiva inductiva en exceso y energía reactiva capacitiva se podía iniciar a facturar a partir de la fecha en que quedó en firme la resolución en mención, es decir 4 de febrero de 2018, no obstante, la Compañía venía facturando la energía reactiva en exceso de acuerdo con lo definido en la Resolución CREG 097 de 2008. Por lo antes mencionado a partir del periodo de agosto de 2020 aparece en las facturas el concepto "Consumo Reactiva Cap". Es importante aclarar que esta información se dio a conocer a nuestros usuarios en el diario "El Nuevo Liberal" en la edición impresa del 13 de febrero de 2020.

5. Ante el incumplimiento del contrato de condiciones uniformes se apliquen los correctivos a cada uno de los meses facturados arbitrariamente.

**RESPUESTA:** La empresa ha actuado de acuerdo a la norma, en ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley, ya que la Comisión de Regulación de Energía y Gas expidió la Resolución 108 de 1997, la cual desarrolla los principios fundamentales definidos en la ley, garantizando que no se presenten abusos de posición dominante y la protección de los derechos de los usuarios en su relación con la empresa. La Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997 fijan los parámetros generales dentro de los cuales debe

**Radicado No. 12744909**

enmarcarse la relación entre la empresa y el usuario, sin que ninguna de las partes pueda desconocerlas o actuar en contravía de las mismas.

**6. Se obligue por parte de CEO a suministrar el procedimiento para comunicar el equipo por parte del usuario y pueda verificar sus lecturas periódicamente.**

**RESPUESTA:** El producto No. 225606311 registrado a nombre de CENTRAL DE MADERAS posee una tecnología de telemedición. El medidor tiene instalado un medio de comunicación (SIM) de transmisión de datos, la Compañía cuenta con un software de telemedida el cual tiene un módem de transmisión y recepción de datos; a través del software se interrogan de forma diaria los medidores, los cuales envían la información de los consumos hora a hora, esta información es almacenada en la base de datos del software de telemedida y posteriormente enviada vía interfaz por base de datos al sistema comercial, en donde se realiza la facturación del periodo de consumo.

Se adjunta la matriz de consumos, en donde se pueden observar el consumo horario de activa (kWhD) y reactiva capacitiva (kVarhR) e inductiva.

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 cliente debe asumir su pago. **No obstante, si el cliente insiste en que se realice una revisión técnica, la misma tiene un costo que puede ser financiado en la factura, por lo tanto, puede acercarse a la oficina de Servicio al Cliente de su municipio para solicitarla o a través de la línea de atención gratuita 018000511234.**

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, objeto de su reclamación.

Se sugiere instalar un sistema de compensación de energía reactiva acorde a sus necesidades para lo cual debe realizar un estudio de calidad de energía (potencia), con el fin de que la energía reactiva no sea facturable.

Finalmente, y en cuanto la energía reactiva inductiva y capacitiva, se sugiere tomar las medidas técnicas respectivas; por lo tanto se aconseja asesorarse de personal especializado en la temática; CEO reitera su intención de prestar el acompañamiento técnico y comercial para la implementación de soluciones dirigidas a compensar la energía reactiva en exceso a través de su área de Multiservicios. Para más información, diríjase a nuestros puntos de atención al cliente de CEO o en las líneas comerciales 310-6513968, 320-6885669 y 312-3389260.

*“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*

**Radicado No. 12744909**

*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 pudiese 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.

Proyecto: VZD  
Solicitud: 12744909 (12862662)

*“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web ([www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.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@ceosp.com](mailto:pqrceo@ceosp.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%.*

