

Radicado No. 12860255

Popayán, 23/05/2024

Señor/a
ORLANDO DE JESUS RAMIREZ CARDONA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: Barrio Primero de Noviembre de la Cabecera Municipal Calle 12 #7-25
Celular: 3135093690 - 3128226475
Cédula: N/A
Producto: 534355303 - Ruta: n/a
Bolívar – Cauca

Asunto: Solicitud número 12860255 del 20 de abril de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a ORLANDO:

NOTIFICACIÓN POR AVISO

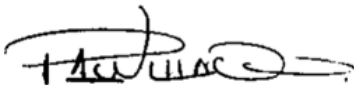
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 12860255 expedido el día 14 de mayo de 2024,

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 12860255 del 14 de mayo 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: 12860255

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.

Radicado No. 12860255

Popayán, **14/05/2024**

Señor/a

ORLANDO DE JESUS RAMIREZ CARDONA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Barrio Primero de Noviembre de la Cabecera Municipal Calle 12 #7-25

Celular: 3135093690 - 3128226475

Cédula: N/A

Producto: 534355303 - Ruta: n/a

Bolívar - Cauca

Asunto: solicitud número 12860255 del 20 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 y valores facturados en los meses de **febrero, marzo y abril 2024** al servicio identificado con el **producto No. 534355303 contrato No. 534355 registrado a nombre de ORLANDO DE JESUS RAMIREZ CARDONA**; de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Inicialmente y en cuanto al valor de las facturas 85393663 y 86657657 de los meses de marzo y abril del 2024; de manera informativa se indica que, a partir del mes de marzo de 2024, CEO transformó su sistema comercial para la gestión de procesos de servicio al cliente, facturación, cobranza, gestión de pérdidas y ordenes e integraciones de servicios.

Ahora bien, se aclara que, antes de la actualización del sistema comercial, el producto No. 534355303 contrato No. 534355 tenía un valor en reclamo por la suma de \$ 566.400; el cual se encontraba congelado hasta que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunciará respecto del Recurso de Apelación No. 9896796 (9908833) del 18/10/2023 en donde se analizó el cargo por desviación significativa. No obstante, y debido al cambio del sistema el valor en reclamo (\$566.400) fue liberado, puesto al cobro y fue facturado como DEUDA en la factura 86657657.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados durante estos días y agradecemos su comprensión; cabe indicar que, el el valor en reclamo (\$566.400), nuevamente se encuentra congelado, hasta que la Superintendencia 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

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. 12860255

En cuanto al consumo liquidado en los meses de **febrero, marzo y abril 2024**; se informa que en nuestro sistema se conserva el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
abr-24	13526	13595	69	69
mar-24	13425	13526	101	101
feb-24	13343	13425	82	82

Los consumos fueron establecidos 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. Analizadas las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial, se puede observar que no existe ningún error en las mismas, toda vez, que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida.

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 requiere 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 lo anteriormente expuesto le informamos que **no es procedente realizar modificaciones o ajustes al valor facturado**.

En cuanto la tarifa que, los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica aplican a sus clientes regulados, debe ser calculada para cada empresa y mercado conforme a la fórmula tarifaria vigente aprobada por la CREG contenida en la Resolución CREG 119 de 2007. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 88 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos al fijar las tarifas por los servicios que prestan se encuentran sometidas a un régimen de regulación, por lo tanto, deben ceñirse estrictamente a las fórmulas que defina la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Se aclara que según los criterios tarifarios definidos en las leyes 142 y 143 de 1994, no existe la posibilidad legal de establecer tarifas especiales para ningún cliente, grupo de clientes o sector determinado. Es así como se aclara que, el servicio público domiciliario de energía eléctrica se encuentra bajo un régimen regulado, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, como entidad gubernamental, define los criterios y la metodología con la cual los agentes podrán determinar los precios del servicio de energía eléctrica, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas. En este sentido, la CREG a través de la Resolución CREG 191 de 2014 ha definido la fórmula del Costo Unitario - CUV de la siguiente forma:

$$CUV = G + T + D + Cv + PR + R$$

Cabe resaltar que, como servicio regulado, el Costo Unitario de la energía eléctrica parte exclusivamente de lo establecido por la CREG en cada una de sus resoluciones y no de la iniciativa particular de cada agente. Igualmente, tal como se encuentra consagrado en la Ley 143 de 1994, el Presidente de la República ejerce por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD el control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan el servicio público de electricidad, en los términos

Radicado No. 12860255

previstos en la ley. En ese mismo sentido informamos que el cálculo del CUV es de carácter público, razón por la cual es comunicado y compartido por la Compañía a la Comisión de Regulación de Energía y Gas y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como entes gubernamentales, además de ser publicado para conocimiento de nuestros clientes en la página web de CEO y en el periódico El nuevo Liberal. La Compañía Energética de Occidente cada mes hace público en su página web www.ceoesp.com.co, las tarifas vigentes para cada mes, cumpliendo así el principio de publicidad.

Finalmente nos permitimos recordarle 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, por ello le recomendamos ejercer especial control sobre estos aparatos y lo invitamos respetuosamente a conocer el uso responsable y adecuado de la energía ingresando a los siguientes links: <http://aprendeconenergia.ceoesp.com.co/lumino-y-el-consumo-responsable/>

“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 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: 12860255 (13510259)

“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceoesp.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@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. 12860255

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%.



Popayán, 26-10-2023

Señor/a
LEIDY LORENA RAMÍREZ JOAQUI
Cargo: n/a
E-mail: n/a
Copia: no
Dirección: Barrio Pinar del Río
Celular: 3148067914
Cédula: 1058976202
Producto: 534355303 - Ruta: n/a
Popayán - Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 9896796 del 18 de octubre de 2023. Recurso de Reposición en subsidio de apelación con radicado No. 9896796 del 18 de octubre de 2023, en contra de la respuesta con radicado No. 9809724 del 27 de septiembre de 2023, notificada personalmente el 14/10/2023.

Estimado/a señor/a Ramírez:

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

A fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso incoado, es pertinente aclarar en primera medida que el estudio del caso en sede de recursos se limita única y exclusivamente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida (radicado No. 9808724 del 27/09/2023), razón por la cual el análisis que se efectúa nuevamente al producto No. 534355303, se realizará frente a la solicitud del cliente, al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo. (Reclama por cobro cargo desviación significativa periodo 8/2023).

DETALLE DE LO SOLICITADO: RECLAMA POR COBRO CARGO DESVIACION SIGNIFICATIVA PERIODO 8/2023.

En consecuencia, se le informa que para que la Compañía se pronuncie frente a las nuevas solicitudes, que relaciona en el escrito de recurso, debe agotar el trámite que corresponde, es decir presentar una petición para que su solicitud sea analizada y resuelta dentro de los términos de ley.

Nos permitimos informar que al servicio No. 534355303, se le adelantó el procedimiento previsto en la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes y el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 de la investigación por ocurrencia de desviación significativa.

RECuento PROCESAL

1. Mediante oficio con Radicado No. **DP9594398_9992667** del 15/08/2023, se dio inicio formal a la investigación por desviación significativa variación de consumo de energía, mediante el cual se informó que el consumo del mes de Junio/2023 presentó una desviación frente al promedio de consumo que se ha venido registrando en el inmueble, razón por la cual se procederá a estimar el consumo, mientras se identifica la causa de la desviación. Una establecida la causa de la desviación significativa, la empresa le comunicara el resultado.

Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo (kWh)	Consumo promedio (kWh)	Incremento (kWh)
11891	12-05-2023	12662	13-06-2023	771	98	673

2. Mediante oficio Radicado No. **DD9594398_9992667** del 16/08/2023, se informó que, para el periodo de facturación comprendido entre el **12-05-2023 y el 13-06-2023** el producto registró una lectura de **12662 kWh**, que comparada con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior **11891 kWh**, presenta una diferencia de **771 kWh**:

Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo utilizado (kWh)	Consumo promedio facturado (kWh)	Incremento (kWh)
11891	12-05-2023	12662	13-06-2023	771	98	673

Comparada la diferencia de lecturas **771 kWh** con el promedio de consumo del producto 534355303. el cual es **98 kWh**, se obtiene una variación de **687%**, 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 CEO.

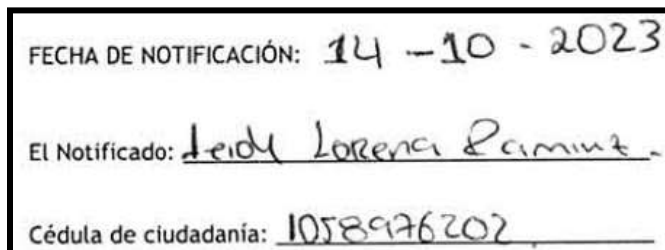
Se informa que contra la presente comunicación no procede recurso alguno; el suscriptor y/o cliente, propietario y/o quien haga sus veces podrá presentar la correspondiente reclamación ante la CEO, dentro del término establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

3. El 14/09/2023 mediante radicado presencial No. 9809724, la señora Leidy Lorena Ramírez presenta reclamo por el valor por desviación.

DETALLE DE LO SOLICITADO: RECLAMA POR COBRO CARGO DESVIACION SIGNIFICATIVA PERIODO 8/2023.

4. El 27/09/2023 se emite respuesta No. 9809724 y se concede 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 en un mismo escrito dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión No. 9809724 del 27/09/2023.

5. El cliente el día 14/10/2023 se notifica personalmente de la respuesta con Radicado No. 9809724 del 27/09/2023.



6. El día 18/10/2022 y estando dentro del término legal para hacerlo, la señora Leidy Lorena Ramírez Joaqui, presenta escrito contentivo de Recurso de reposición en subsidio de apelación en contra la respuesta por Desviación Significativa No. 9809724 del 27/09/2022.

PRUEBAS RECAUDADAS

Para efectos de la valoración probatoria, es pertinente relacionar las pruebas recaudadas en el desarrollo del presente proceso por desviación significativa, variación de consumo de energía eléctrica.

Las pruebas obrantes en el expediente son:

1) LAS APORTADAS POR LA CEO ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.:

Acta de revisión e instalación eléctrica

Número de acta de la revisión técnica: 9992667

- Se encuentra predio con servicio con medidor monofásico electromecánico con acometida concéntrica y caja, servicio normalizado anteriormente por la empresa en poste, se le realizan pruebas al medidor con equipo avm el cual cumple con las realizadas en terreno, material sin costo para el usuario, medidor en buen estado, el uso del predio es residencial, se descartan fugas internas, se encuentra casa cerrada, para constancia firma testigo.

Verificando las lecturas en el sistema comercial de CEO, se confirma el incremento del consumo presentado en el mes de **junio-23**, por **673 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 con orden de trabajo, cliente destina inmueble para fines comerciales (funciona tienda) dando así un tipo de uso diferente al residencial, al cual está catalogado el inmueble.

CUADRO EXPLICATIVO DE CONSUMOS Y COBRO DE LA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA

Periodo por cobrar	12-05-2023	13-06-2023
Lectura	11891	12662
Tarifa Aplicable \$\$\$ (TA)		864
Consumo Generado Kwh		771
Consumo Facturado Kwh		98
Consumo por cobrar Kwh		673
Valor consumo a cobrar		\$581,373
Subsidio		\$14,933
Contribución		N/A
Total, valor a cobrar		\$566,440

2) PRUEBAS APORTADAS POR EL CLIENTE CON LA RECLAMACIÓN:

- El cliente no presentó pruebas.

3) PRUEBAS APORTADAS POR EL CLIENTE CON EL RECURSO DE REPOSICIÓN:

- El cliente no presentó pruebas.

CONSIDERACIONES DE LA CEO – COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P., FRENTE A LOS ARGUMENTOS DEL CLIENTE:

La presente actuación de **LA COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.**, se encuentra enmarcada dentro del articulado constitucional del debido proceso, a saber, **“ARTICULO 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas”.**

Seguidamente, **Artículo 146 Ley 142 de 1.994**, **“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.**

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.

La desviación significativa se encuentra estipulado en la cláusula 68 parágrafos 1 al 7 del contrato de condiciones uniformes y se manifiesta lo siguiente:

“CLÁUSULA 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 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.

Ahora es necesario tener presente los artículos 143, 145, 146 y 149 de la Ley 142 de 1994:

Artículo 143. Verificación del cumplimiento. En todo caso tanto las empresas como los suscriptores o usuarios podrán exigir la adopción de medidas que faciliten razonablemente verificar la ejecución y cumplimiento del contrato de condiciones uniformes.

Seguidamente, **el artículo 145 de la Ley 142 de 1.994** consagra la facultad de las Empresas para adelantar revisiones de los medidores y acometidas de sus clientes, con el fin de determinar su estado, remitiendo incluso a lo pactado al respecto en el contrato de condiciones uniformes.

Artículo 146 Ley 142 de 1.994 La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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.

RESOLUCIÓN 108 DE 1997, EXPEDIDA POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS – C.R.E.G.

Artículo 31º. Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición individual. Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

- 1)** Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de 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.
- 2)** De acuerdo con el inciso 2º del 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.
- 3)** Cuando a un suscriptor o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, el consumo 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.

4) En desarrollo de lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 144 y el inciso 4º del artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando el usuario no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, y la empresa se abstenga de hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor, se entenderá que es omisión de la empresa la no colocación de los medidores.

CONCEPTO UNIFICADO 034 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA:

Ahora bien, como es sabido, la desviación significativa se define como el evento en el cual existe una variación en el consumo del cliente de un periodo al siguiente, igual o superior a un porcentaje que es establecido por el prestador en el caso de los servicios de energía eléctrica y gas combustible; y por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en el caso de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

La ocurrencia de una desviación significativa impone por Ley a la empresa el despliegue de sus recursos para realizar una investigación para establecer las causas de dicha desviación, de la cual puede desprenderse o no, la identificación de consumo que no fueron objeto de facturación, como se explica anteriormente.

En el marco de estas facultades que las empresas de servicios públicos pueden realizar visitas técnicas de verificación del estado de la prestación del servicio, siendo igualmente posible que como resultado de las mismas se encuentre o determine la existencia de consumos que no fueron objeto de facturación por cualquier motivo y que no tuvieron el impacto necesario para configurar una desviación significativa, pero que igualmente constituye consumos y servicios prestados por los cuales el usuario debe pagar.

7.2 OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES PARA GARANTIZAR EL DEBIDO PROCESO EN EL RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.

De lo expuesto previamente, se tiene que los prestadores deben garantizar a los clientes el derecho de contradicción y de defensa no solo a partir de la expedición del acto de facturación de consumo a recuperar, sino durante la actuación desplegada precedentemente y que le llevó a concluir la procedencia de dichos cobros, pues ello puede ser objeto de controversia por parte del cliente en sede de reclamación y de recursos.

Para el caso bajo análisis se informa que, para el periodo de facturación comprendido entre el **12-05-2023 y el 13-06-2023** el producto registró una lectura de **12662 kWh**, que comparada con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior **11891 kWh**, presenta una diferencia de **771 kWh**:

Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo utilizado (kWh)	Consumo promedio facturado (kWh)	Incremento (kWh)
11891	12-05-2023	12662	13-06-2023	771	98	673

Comparada la diferencia de lecturas **771 kWh** con el promedio de consumo del producto 534355303 el cual es **98 kWh**, se obtiene una variación de **687%**, 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 CEO.

Verificando las lecturas en el sistema comercial de CEO, se confirma el incremento del consumo presentado en el mes de **junio-23**, por **673 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.**

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 **junio-23**.

Periodo por cobrar	12-05-2023	13-06-2023
Lectura	11891	12662
Tarifa Aplicable \$\$\$ (TA)		864
Consumo Generado Kwh		771
Consumo Facturado Kwh		98
Consumo por cobrar Kwh		673
Valor consumo a cobrar		\$581,373
Subsidio		\$14,933
Contribución		N/A
Total, valor a cobrar		\$566,440

De acuerdo con lo anterior, se observa que el consumo de 676 kWh para el periodo en mención es real y las lecturas reportadas y registradas en el sistema comercial son consecutivas, por lo tanto, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, se procede a confirmar el valor de \$566,440, que se encontraban en investigación por desviación significativa.

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 – junio de 2023:

KWh: 673

Desviación Significativa: \$581,373

Subsidio: \$14,933

Contribución: n/a

TOTAL (\$): \$566,440

TOTAL, IMPORTE: QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA PESOS (\$566,440).

Teniendo en cuenta que el cliente manifiesta que no sabe de dónde sale esta suma (\$566,440) ya que pagaban cada mes el consumo, se explica nuevamente lo siguiente:

Para el periodo de consumo del mes de junio que va desde el 13/05/2023 al 13/06/2023 se consumieron 771 kWh de acuerdo con las lecturas reportadas por el medidor instalado en el predio, es decir este consumo se liquidó con la lectura de junio de 12662 kWh tomada el 13/06/2023 y la lectura anterior de 11891 kWh tomada el 12/05/2023.

Lectura actual 12662 kWh (13/06/2023) - Lectura anterior 11891 kWh (12/05/2023) = **771 kWh de consumo** para junio del 13/05/2023 al 13/06/2023

Mes	Lectura Anterior kWh	Fecha Toma de Lectura	Lectura Actual kWh	Fecha Toma de Lectura	Diferencia de Lecturas kWh
juno-2023	11891	12/05/2023	12662	13/06/2023	771

Comparado el consumo **771 kWh** con el promedio de consumo del producto 534355303 el cual es **98 kWh**, se obtiene una variación de **615%**.

MES	CONSUMO EN KW	PROMEDIO EN KW	VARIACIÓN DE CONSUMO
Junio de 2023	771	98	Aumentó 687%

Por lo tanto, al presentarse una desviación significativa de consumo para el mes de junio, se procedió a cobrar el consumo por promedio de 98 kWh, es así como en la factura de junio No. 80623510 expedida el 13/06/2023, solo se cobraron 98 kWh de consumo dejando en investigación 673 kWh, mientras se determinaba la causa de este incremento.

771 kWh consumo del mes de junio – 98 kWh promedio consumo facturado en junio = 673 kWh que no se facturaron porque quedaron en investigación.

Tipo Energía	Consumo Prom.	Observación Lect.	Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo
Energía Activa (Kwh)	98	-	11891	12662	98

Conceptos del Servicio de Energía			
Cargos	Cant.	Val. Unit.	Subtotal (\$)
Consumo Energía (Kwh)	98	863.8527	84,657.56
Subsidio	98	466.6602	-45,732.70
Cuota Financiación			95.15
Ajuste Por Redondeo			33.41

Mes	Lectura Anterior kWh	Fecha Toma de Lectura	Lectura Actual kWh	Fecha Toma de Lectura	Diferencia de Lecturas kWh	Consumo Facturado kWh	Consumo no facturado en junio y en investigación kWh
junio-2023	11891	12/05/2023	12662	13/06/2023	771	98	673

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 CEO.

Una vez determinado que el consumo de **771 kWh** correspondiente al mes **de junio se debe a la diferencia de lecturas REALES**, consecutivas y ascendentes, se procede a facturar los 636 kWh en el mes de septiembre de 2023 por valor de \$566,440.

Es oportuno indicar que el proceso que adelanta la Compañía no es para hacer un juicio de responsabilidad al cliente/suscriptor, lo que se busca es el pago por parte del cliente del valor 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. Nuestra intención ha sido siempre la de procurar que el consumo realmente medido sea el elemento que determine el precio a cobrar al usuario.

A lo relacionado en el oficio de recurso respecto a:

Segundo. SE VIÓ PRESENTO UN INCONVENIENTE CON EL CONTADOR DESDE AL CERO PARADO. ESTABAN INTERCAMBIADO CON EL CORDONO QUE REALIZABA LA CADA DE AL LADO.

Se informa que el inconveniente presentado con el producto vecino "...se evidencia intercambio de acometidas de carga interna con casa vecina debido a que el servicio está normalizado en el poste a lo cual se da corrección" fue corregido el 24/04/2023 mediante la orden No. 9896938 y la desviación significativa que presentó el producto No. 534355303 fue en el mes de junio de 2023, es decir, que

para esta fecha cada medidor estaba registrando la energía de cada predio de manera correcta, debido a que el inconveniente que se presentaba ya había sido arreglado meses atrás.

No se accede a sus peticiones y se procederá a confirmar la respuesta con radicado No. 9809724 del 27/09/2023.

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 **(\$566,440)** 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.

En consideración a lo expuesto, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

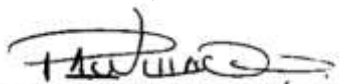
RESUELVE

Artículo 1º: No reponer y consecuencialmente confirmar el contenido de la decisión administrativa No. 9809724 del 27 de septiembre de 2023, expedida por la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Artículo 2º: Notifíquese la presente providencia al suscriptor. Si no se pudiese 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.

Artículo 3º: Conceder para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria, razón por la cual se remitirá la presente resolución con la documentación respectiva, de acuerdo con lo estipulado en el Código de Procedimiento de 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: ACRT
Solicitud: 9896796 (9908833)

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceoesp.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@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%.

