

Radicado No. 15430698

Popayán, 13/08/2024

Señor/a
LUIS HOLMES FERNANDEZ VALENCIA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: Carrera 24 Calle 23-9, Barrio Refugio del Sol.
Celular: 3218919002
Cedula: 1130945069
Producto: 898510363 - Ruta: N/A
Puerto Tejada - Cauca

Asunto: Solicitud número 15430698 del 09 de julio de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a LUIS:

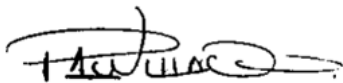
NOTIFICACIÓN POR AVISO

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 15430698 expedido el día 02 de agosto de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) LUIS HOLMES FERNANDEZ VALENCIA el día 09 de julio 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 15430698 del 02 de agosto 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: CCRR
Solicitud: 15430698

Radicado No. 15430698

Popayán, 02-08-2024

Señor

LUIS HOLMES FERNANDEZ VALENCIA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: Carrera 24 Calle 23-9, Barrio Refugio del Sol.

Celular: 3218919002

Cedula: 1130945069

Producto: 898510363- Ruta: N/A

Puerto Tejada- Cauca

Asunto: Solicitud número 15430698 del 09 de julio de 2024. Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación contra la decisión No. 13161847 del 24 de mayo de 2024. Ampliación de términos radicado 14530698 del 29 de julio de 2024

Estimado señor Fernandez:

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

Inicialmente es pertinente indicar que el análisis que se efectúa nuevamente se realizará frente a la respuesta No. 13161847 del 24 de mayo de 2024 y el estudio que se efectuó sobre el consumo facturado en los meses de febrero, marzo y abril de 2024 respecto de los contratos 1541595 y 569412. Señalando que no nos referiremos a otros asuntos que no son objeto de recurso. Si el cliente tiene solicitudes adicionales no presentadas en el reclamo inicial sugerimos presentarlas mediante los canales dispuestos para tal fin.

Realizada la aclaración anterior y con fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso presentado, se procede a efectuar el análisis inicialmente del contrato 1541595 (producto 898482621) a nombre de LUIS HOLMES FERNANDEZ VALENCIA, servicio que presentó el siguiente comportamiento de consumo para los meses objeto de análisis.

Mes	Fecha lectura anterior	Lectura Ant. kWh	Fecha lectura actual	Lectura Act. kWh	Diferencia de lecturas	Consumo facturado	Días facturado
Enero de 2024	2/12/2023	4884	2/01/2024	5079	195	195	31
Febrero de 2024	2/01/2024	5079	2/02/2024	—	—	175	31
Marzo de 2024	2/02/2024	—	2/03/2024	—	—	170	29
Abril de 2024	2/03/2024	—	18/04/2024	5771	692	304	47
Mayo de 2024	18/04/2024	5771	20/05/2024	5920	149	149	32

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. 15430698

Como puede observarse el consumo de los meses de enero y mayo fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

En los meses de marzo y abril se presenta observación de lectura por lo cual no es posible determinar un consumo por diferencia de lecturas, es así como se procede a facturar el consumo con promedio es decir 175kWh y 170kWh respectivamente. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, en el mes de mayo de 2024 se realiza toma de lectura exitosa correspondiente a 8771kWh teniendo en cuenta la anterior lectura (5079kWh del 02-01-2024), evidenciando que en este periodo se consumieron 565kWh. estableciendo una relación entre los días facturados y el consumo durante este periodo (02-01-2024 – 18-04-2024) se tiene que:

Mes	Días	Consumo Estimado	Consumo Facturado	Diferencia
Febrero de 2024	31	200	175	25
Marzo de 2024	29	188	170	18
Abril de 2024	47	304	304	0
TOTAL DIAS	107			
CONSUMO TOTAL	692			
CONSUMO POR DIA	6.47			

Como se puede observar en el mes de febrero se facturaron 175kWh el consumo real es de 200kWh por lo cual quedaron 25kWh pendientes de facturar, en el mes de marzo se debieron facturar 188kWh al haberse facturado 170kWh, 18kWh no se facturaron, estas unidades no facturadas se cargan en la factura del mes de abril de 2024, es pertinente aclarar que, el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, referido a los cobros oportunos, tiene que ver con el término que tiene la empresa para cobrar bienes o servicios que no se FACTURARON por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, es decir que las empresas de servicios públicos cuentan con un término de cinco meses después de haber entregado las facturas, para cobrar bienes o servicios QUE NO SE FACTURARON por error u omisión.

A continuación se realizara el analisis correspondiente al consumo del contrato 569412 (producto 569412049) a nombre de LUIS HOLMES FERNANDEZ, servicio que presentó el siguiente comportamiento de consumo para los meses objeto de análisis.

Mes	Fecha lectura anterior	Lectura Ant. kWh	Fecha lectura actual	Lectura Act. kWh	Diferencia de lecturas	Consumo facturado	Días facturado
Enero de 2024	2/12/2023	6543	2/01/2024	6693	150	150	31
Febrero de 2024	2/01/2024	6693	2/02/2024	—	—	115	31
Marzo de 2024	2/02/2024	—	2/03/2024	—	—	114	29
Abril de 2024	2/03/2024	—	18/04/2024	7269	576	253	47
Mayo de 2024	18/04/2024	7269	20/05/2024	7425	156	157	32

Radicado No. 15430698

Como puede observarse el consumo de los meses de enero y mayo fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

En los meses de marzo y abril se presenta observación de lectura por lo cual no es posible determinar un consumo por diferencia de lecturas, es así como se procede a facturar el consumo con promedio es decir 115kWh y 114kWh respectivamente. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, en el mes de mayo de 2024 se realiza toma de lectura exitosa correspondiente a 7269kWh teniendo en cuenta la anterior lectura (6693kWh del 02-01-2024), evidenciando que en este periodo se consumieron 565kWh. estableciendo una relación entre los días facturados y el consumo durante este periodo (02-01-2024 – 18-04-2024) se tiene que:

Mes	Días	Consumo Estimado	Consumo Facturado	Diferencia
Febrero de 2024	31	167	115	52
Marzo de 2024	29	156	114	42
Abril de 2024	47	253	253	0
TOTAL DIAS	107			
CONSUMO TOTAL	576			
CONSUMO POR DIA	5.38			

Como se puede observar en el mes de febrero se facturaron 115kWh el consumo real es de 167kWh por lo cual quedaron 52kWh pendientes de facturar, en el mes de marzo se debieron facturar 156kWh al haberse facturado 114kWh, 42kWh no se facturaron, estas unidades no facturadas se cargan en la factura del mes de abril de 2024, es pertinente aclarar que, el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 ya indicado.

Ahora bien, es preciso aclarar que en el consumo reclamado, no se presenta desviación significativa, por cuanto de conformidad con lo establecido en la cláusula 68 del contrato de condiciones uniformes y el artículo 149 de la ley 142 de 1994, 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); por lo anterior no podría predicarse la existencia de desviación significativa, teniendo en cuenta que, para el mes de marzo de 2024 fue posible determinar el consumo presentado en consecuencia el consumo facturado por promedio; por lo tanto, no es posible hacer el análisis de desviación significativa por no tener un promedio histórico de los últimos 6 periodos.

Así las cosas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, la Compañía, no se encontraba 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, toda vez, que no existe error de lecturas y no se presentó desviación significativa en los periodos reclamados.

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. 15430698

Si desea se realice visita técnica, es necesario programarla a través de nuestros canales de atención. El costo de la revisión y los materiales utilizados debe ser asumido por el usuario. Lo anterior de conformidad con lo establecido en la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes: **"PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. (...)"**

Parágrafo: El cambio, reparación o mantenimiento que deba hacerse al medidor o a la conexión en general, salvo en el período de garantía, correrá por cuenta del suscriptor o usuario que es quien los está utilizando".

De acuerdo con las lecturas reportadas se verifica que el consumo corresponde a la demanda real del servicio, precisamos que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en cada 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.

De acuerdo con lo anterior se concluye que el consumo facturado corresponde a la demanda real del servicio, toda vez, que no existe error de lecturas.

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

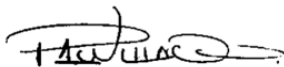
RESUELVE

Artículo 1º: CONFIRMA la decisión administrativa No. 13137922 del 22 de mayo de 2024, expedida por la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Artículo 2º: Notifíquese la presente providencia 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.

Artículo 3º: Como subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo estipulado en el 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: HEEB
Solicitud: 15430698 (16185059)

"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%.

