

**Radicado No. 16208631**

Popayán, 12/09/2024

Señor/a  
MARÍA EUGENIA SARRIA LARA  
Cargo: n/a  
E-mail: n/a  
Copia: no  
Dirección: Vereda Primavera  
Celular: 3188217409  
Cédula: 34509776  
Producto: 271279226 - Ruta: n/a  
Villa Rica – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 16208631 del 05 de agosto de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a MARÍA:


**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 16208631 expedido el día 27 de agosto de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) **MARÍA EUGENIA SARRIA LARA** el día 05 de agosto 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 16208631 del 05 de agosto 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.  
*Proyecto: AJN*  
*Solicitud: 16208631*

**Radicado No. 16208631**

Popayán, **27-08-2024**

Señor/a

**MARÍA EUGENIA SARRIA LARA**

Cargo: n/a

E-mail: n/a

Copia: no

Dirección: Vereda Primavera

Celular: 3188217409

Cédula: 34509776

Producto: 271279226 - Ruta: n/a

Villa Rica – Cauca

**Asunto:** Respuesta a radicado número 16208631 del 05 de agosto de 2024. Recurso de reposición en subsidio de apelación con radicado No. 16208631 del 05 de agosto de 2024, en contra de la respuesta con radicado No. 15394486 del 26 de julio de 2024 notificado personalmente el 05/08/2024.

Estimado/a señor/a Sarria:

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. 15394486 del 26/07/2024), razón por la cual el análisis que se efectúa nuevamente al producto No. 271279226, se realizará frente a la solicitud del cliente, al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo, (Cliente manifiesta inconformidad por el valor de la factura del mes de junio del 2024, afirma que está muy costosa).

**Detalle de lo solicitado:** Cliente manifiesta inconformidad por el valor de la factura del mes de junio del 2024, afirma que está muy costosa.

**Fecha de respuesta:** 26-07-2024

**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)



En consecuencia, se le informa que para que la Compañía se pronuncie frente a las nuevas solicitudes, que se lleguen a relacionar en el 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.

Luego de las anteriores aclaraciones, se procede en el producto número 271279226 a realizar un análisis del consumo facturado en el mes de junio de 2024 factura No. 88032268 expedida el 17/06/2024 por \$1,346,400, donde se liquidó con un consumo de 909 kWh.

Para determinar el consumo del mes de junio de 2024 se procedió a revisar en nuestro sistema comercial las lecturas tomadas al equipo de medida asociado al producto No. 271279226 y se observa que el 17/06/2024 se tomó para el mes de junio la lectura 8543 kWh y el 18/05/2024 se tomó para el mes de mayo una lectura de 7634 kWh, determinándose un consumo por diferencia de lecturas de 909 kWh

Mes	Lectura Anterior kWh	Fecha Toma de Lectura	Lectura Actual kWh	Fecha Toma de Lectura	Diferencia de Lecturas kWh	Consumo Facturado kWh	Días de consumo
junio-2024	7634	18/05/2024	8543	17/06/2024	909	909	30

Como puede observarse, el consumo del mes de junio se establece con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, asociado al producto No. 271279226, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

En vista de que no existe ningún error en las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial y que las mismas resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida; por lo tanto, el consumo facturado corresponde a la demanda real del servicio y por tal razón el suscriptor y/o cliente debe asumir su pago.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, le informamos que **no es procedente realizar modificación o ajuste al valor del consumo del mes de junio de 2004**, en el servicio identificado con producto No. 271279226 **y se procede a confirmar el consumo activa del mes de junio de 2024 con su respectivo valor.**

Ahora bien, es preciso aclarar que el consumo activa del mes reclamado (JUNIO/2024), no se presenta desviación significativa, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes y el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Es de aclarar que para hablar de desviación significativa se requiere que los consumos de los últimos seis periodos se hayan medido, de lo contrario no es posible realizar el análisis para establecer si se presenta o no desviación significativa, para su caso en particular se observa que el mes de marzo y abril de 2024 se liquidó el consumo 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

**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)



alto consumo, por lo tanto, se concluye que los consumos facturados corresponden a la demanda real del servicio, ya que no existe error de lecturas y no se presentó desviación significativa en el periodo reclamado.

**No obstante, todo lo anterior y no siendo objeto de reclamo ni de recurso**, se observa que en la factura No. 88032268 del mes de junio de 2024, también se realiza un cobro de energía recuperada del mes de noviembre de 2023 de 497 kWh (\$484,685.29 menos el subsidio de -\$88,060.07) por valor de \$396,625.22. Teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no es procedente el cobro del consumo recuperado de 497 kWh del mes de noviembre, por lo tanto, **se procederá a retirar el consumo de este mes por valor de \$396,625.22.**

También se verifica el cobro de una recuperación de energía reactiva de los meses de noviembre (59 kvar por \$16,363.24), diciembre (30 kvar por \$8,302.41) de 2023 y febrero (3 kvar por \$785.74) de 2024. Teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no es procedente el cobro del consumo recuperado de energía reactiva de los meses de noviembre y diciembre de 2023, correspondiente a de 89 kva (59+30), por lo tanto, **se procederá a retirar el consumo de estos dos meses por valor de \$24,665.65** (\$16,363.24 + \$8,302.41).

Lo anterior será realizado de conformidad con lo establecido por el artículo 9 y 146 de la Ley 142 de 1994. **Ajuste que se verá reflejado una vez la Superintendencia se pronuncie respecto al recurso de apelación.**

Teniendo en cuenta todo lo anterior se procede a modificar la respuesta No. 15394486 del 26/07/2024 en el sentido de solo retirar el valor del consumo recuperado por energía reactiva de los meses de noviembre y diciembre de 2023 y el consumo recuperado por energía activa del mes de noviembre de 2023. **No se modifica** la respuesta No. 15394486 del 26/07/2024 respecto al cobro de 909 kWh del mes de junio de 2024.

Dentro del análisis realizado se tuvo en cuenta lo registrado en el sistema comercial de la empresa, además de las normas de servicios públicos domiciliarios, dentro de las cuales se encuentra el contrato de condiciones uniformes.

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 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.

Finalmente, nos permitimos recordar que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio.

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

**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)



## RESUELVE

**Artículo 1º:** Modificar el contenido de la decisión administrativa No. 15394486 del 26 de julio 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:** 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: 16208631 (16726602)

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%.*



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

