

Radicado No. 16397552

Popayán, 19/09/2024

Señor/a
Yuri Magali Navas Ortiz
Cargo: N/A
E-Mail: Yurimagaliortiznavas@Hotmail.Com
Copia: No
Dirección: Calle 27 No. 27 - 42 Piso 2
Celular: 3187579670
Cédula: 25619830
Producto: 898162491 - Ruta: N/A
Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Solicitud número 16397552 del 15 de agosto de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Yuri:


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 16397552 expedido el día 05 de septiembre de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) **Yuri Magali Navas Ortiz** el día 15 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 16397552 del 05 de septiembre 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.
Proyectó: AJN
Solicitud: 16397552

Radicado No. 16397552

Popayán, **05-09-2024**

Señor/a
YURI MAGALI NAVAS ORTIZ
Cargo: n/a
E-mail: yurimagaliortiznavas@hotmail.com
Copia: no
Dirección: Calle 27 No. 27 - 42 Piso 2
Celular: 3187579670
Cédula: 25619830
Producto: 898162491 - Ruta: n/a
Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Respuesta a radicado número 16397552 del 15 de agosto de 2024. Recurso de reposición en subsidio de apelación con radicado No. 16397552 del 15 de agosto de 2024, en contra de la respuesta con radicado No. 13908301 del 31 de julio de 2024 notificada personalmente el 12/08/2024, (Reclamo 13908374 valor factura 86825815 abril y factura 87478602 mayo/2024).

Estimado/a señor/a Navas:

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 (Respuesta con radicado No. 13908301 del 31/05/2024), razón por la cual el análisis que se efectúa nuevamente al producto No. 898162491, se realizará frente a la solicitud del cliente, al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo, (Se procede a realizar análisis de los consumos facturados en los meses de abril, mayo de 2024...).

Se procede a realizar análisis de los consumos facturados en los meses de abril, mayo de 2024 con el fin de aclarar la procedencia del consumo facturado en los meses en mención, verificamos los consumos de enero de 2024 a junio de 2024. Los cuales presentaron el siguiente comportamiento.

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 lo anterior, se procede a analizar en el producto No. 898162491 **el consumo de la factura del mes de abril y mayo de 2024** donde se liquidó para abril un consumo de 223 kWh y para mayo un consumo promedio de 161 kWh, para abril se tiene una lectura exitosa de 4922 (16/04/2024), y para mayo se presenta la novedad de lectura “Otro evento de fuerza mayor).

Análisis consumo abril – factura No. 86825815 expedida el 23/04/2024:

Es importante aclarar qué; **para la factura de febrero del 2024 (02/02/2024)**, el consumo fue liquidado por promedio propio de 155 kWh para 31 días de consumo, periodo del 02/01/2024 al 02/02/2024, **no siendo este el consumo realmente consumido en el predio**. Lo anterior de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Para la factura de marzo del 2024 (02/03/2024), el consumo fue liquidado por promedio propio de 154 kWh para 29 días de consumo, periodo del 02/02/2024 al 02/03/2024, debido a la novedad de lectura Otro Evento De Fuerza Mayor, **no siendo este el consumo realmente consumido en el predio**. Lo anterior de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Para poder establecer el consumo estimado real del mes de abril de 2024, primero se debe establecer la diferencia de lecturas y los días de consumo así:

Se tomó la lectura 4922 kWh del 16/04/2024 y la anterior lectura 4401 kWh del 02/01/2024, estableciéndose una diferencia de 521 kWh consumidos en 105 días (31 de febrero + 29 de marzo + 45 de abril).

Mes	Lecturas kWh	Fecha Toma de Lectura Anterior	Fecha Toma de Lectura Actual	Días de consumo
ABRIL	4922	02/03/2024	16/04/2024	45
MARZO	0	02/02/2024	02/03/2024	29
FEBRERO	0	02/01/2024	02/02/2024	31
ENERO	4401			
TOTAL	521			105

Luego se estableció el consumo diario de febrero, marzo y abril, dividiendo el consumo de 521 kWh producto de la diferencia de lectura exitosas, entre los 105 días liquidados, arrojando un consumo diario de 4.96 kWh, tal como se muestra a continuación:

CONSUMO REAL TOTAL kWh	DÍAS DE CONSUMO	CONSUMO POR DÍA
521	105	4.96

Seguidamente se multiplicaron los días de consumo de cada periodo (febrero, marzo y abril) frente al consumo diario establecido según la estricta diferencia de lecturas, quedando de la siguiente manera:

PERIODO	DÍAS DE CONSUMO	MULTIPLICADO POR DÍA	CONSUMO A FACTURAR kWh
ABRIL	45	4.96	223
MARZO	29	4.96	144
FEBRERO	31	4.96	154

De esta manera se evidencia que, **para el mes de ABRIL del 2024** se debieron haber facturado **223 kWh**; como resultado de la multiplicación del consumo promedio día de 4.96 kWh por los 45 días facturados y se facturaron 223 kWh; que corresponde a la estricta diferencia de lecturas por día consumido, de conformidad con lo establecido por el artículo 9 de la Ley 142 de 1994; por lo tanto, es procedente confirmar el consumo de 223 kWh liquidado para el periodo de abril de 2024.

De manera informativa y no siendo objeto de reclamo ni de recurso, se indica:

Se evidencia que, **para el mes de febrero del 2024** se debieron haber facturado **154 kWh**; como resultado de la multiplicación del consumo promedio día de 4.96 kWh por los 31 días facturados y se facturaron 155 kWh; por lo tanto, el área de facturación ajustó la factura de febrero, retirando 1 kWh de consumo del mes de febrero de 2024.

Se evidencia que, **para el mes de marzo del 2024** se debieron haber facturado **144 kWh**; como resultado de la multiplicación del consumo promedio día de 4.96 kWh por los 29 días facturados y se facturaron 154 kWh; por lo tanto, el área de facturación ajustó la factura de marzo, retirando 10 kWh de consumo del mes de marzo de 2024.

Análisis consumo mayo – factura No. 87478602 expedida el 22/05/2024:

Es importante aclarar qué; **para la factura de mayo del 2024 (17/05/2024)**, el consumo fue liquidado por promedio propio de 161 kWh para 31 días de consumo, periodo del 16/04/2024 al 17/05/2024, **no siendo este el consumo realmente consumido en el predio**. Lo anterior de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Para poder establecer el consumo estimado real del mes de mayo de 2024, primero se debe establecer la diferencia de lecturas y los días de consumo así:

Se tomó la lectura 5153 kWh del 15/06/2024 y la anterior lectura 4922 kWh del 16/04/2024, estableciéndose una diferencia de 231 kWh consumidos en 60 días (31 de mayo + 29 de junio).

Mes	Lecturas kWh	Fecha Toma de Lectura Anterior	Fecha Toma de Lectura Actual	Días de consumo
JUNIO	5153	17/05/2024	15/06/2024	29
MAYO	0	16/04/2024	17/05/2024	31
ABRIL	4922			
TOTAL	231			60

Luego se estableció el consumo diario de mayo y junio, dividiendo el consumo de 231 kWh producto de la diferencia de lectura exitosas, entre los 60 días liquidados, arrojando un consumo diario de 3.85 kWh, tal como se muestra a continuación:

CONSUMO REAL TOTAL kWh	DÍAS DE CONSUMO	CONSUMO POR DÍA
231	60	3.85

Seguidamente se multiplicaron los días de consumo de cada periodo (mayo y junio) frente al consumo diario establecido según la estricta diferencia de lecturas, quedando de la siguiente manera:

PERIODO	DÍAS DE CONSUMO	MULTIPLICADO POR DÍA	CONSUMO A FACTURAR kWh
JUNIO	29	3.85	112
MAYO	31	3.85	119

De esta manera se evidencia que, **para el mes de MAYO del 2024** se debieron haber facturado **119 kWh**; como resultado de la multiplicación del consumo promedio día de 3.85 kWh por los 31 días facturados y se facturaron 161 kWh; por lo tanto, el área de facturación ajustó la factura de mayo, retirando 42 kWh de consumo del mes de mayo de 2024. El consumo de 119 kWh corresponde a la estricta diferencia de lecturas por día consumido, de conformidad con lo establecido por el artículo 9 de la Ley 142 de 1994; por lo tanto, es procedente confirmar el consumo de 119 kWh ajustado para el periodo de mayo de 2024.

De manera informativa y no siendo objeto de reclamo ni de recurso, se indica:

Se evidencia que, **para el mes de junio del 2024** se debieron haber facturado **112 kWh**; como resultado de la multiplicación del consumo promedio día de 3.85 kWh por los 29 días facturados y se facturaron 112 kWh.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, le informamos que no es procedente realizar ninguna modificación o ajuste a la facturación de los meses de abril y mayo de 2024, producto No. 898162491 y se procederá a confirmar la respuesta No. 13908301 del 31 de julio 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.

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

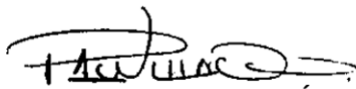
RESUELVE

Artículo 1º: No reponer y consecuentemente confirmar el contenido de la decisión administrativa No. 13908301 del 31 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: 16397552 (17030469)

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



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

