

Radicado No. 9837564

Popayán, 20/10/2023

Señor/a
JESUS ALBERTO ROJAS RINCON

Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: Vereda Huisito
Celular: 3137234969
Cédula: 10235749
Producto: 898144812 -Ruta: N/A
El Tambo – Cauca

Asunto: Solicitud número 9837564 del 26 de septiembre de 2023. Notificación por aviso

Estimado señor/a Rojas:

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 9837564 expedido el día 10 de octubre de 2023.

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 9837564 del 10 de octubre de 2023 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.
Proyecto: ECGM
Solicitud: 9837564

Radicado No. 9837564

Popayán, **10-10-2023**

Señor/a
JESUS ALBERTO ROJAS RINCON
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: Vereda Huisito
Celular: 3137234969
Cédula: 10235749
Producto: 898144812 -Ruta: N/A
El Tambo - Cauca

Asunto: Solicitud número **9837564** del 26 de septiembre de 2023.

Estimado señor/a Rojas:

Reciba un cordial saludo de la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus inquietudes ya que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a la solicitud escrita radicada mediante escrito el 26 de septiembre de 2023, dado su petición mediante la cual presenta inconformidad por el consumo liquidado y facturado al servicio identificado con producto No. 898144812 a nombre de **JESÚS ALBERTO ROJAS RINCON**, de la manera más cordial nos permitimos informar que se procede a realizar el análisis de los consumos facturados en los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2023, de conformidad con el artículo 154 inciso 4° de la Ley 142 de 1994, establece: ***“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.*** (Negrita fuera de texto).

Hechas las aclaraciones, para los periodos objeto de reclamo se observa facturación de los siguientes consumos:

- **Mes de mayo de 2023:** 46 kWh
- **Mes de junio de 2023:** 58 kWh(promedio propio)
- **Mes de julio de 2023:** 53 kWh
- **Mes de agosto de 2023:** 53 kWh
- **Mes de septiembre de 2023:** 55 kWh

Por lo anterior, para los meses de mayo, julio, agosto y septiembre de 2023, se verifica que el consumo con las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial se puede

Radicado No. 9837564

observar que no existe ningún error en las mismas, ya que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida y no reporta ninguna novedad. El consumo fue establecido 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.

Ahora bien, para el mes de junio de 2023 se observa liquidación de consumo por promedio de conformidad en el estrato 1 por observación de lectura **“SOMED. Medidor frenado”**, de conformidad con el 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”*.

Verificando en nuestro sistema de información comercial se procedió a realizar visita técnica con orden de Trabajo No. 10169580 del 05-10-2023, por lo cual se tiene lo siguiente:

“EN SEGUNDA VISITA TÉCNICA SE ENCUENTRA PREDIO NORMALIZADO EN PARED ANTES NOTIFICADO CON ACTA 341500 EN EL SECTOR NO HAY SEÑAL DE TELÉFONO SE REALIZA LA ACTIVIDAD SOLICITADA BAJO CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE CEO SE REALIZAN PRUEBAS TÉCNICAS AL MEDIDOR CON EQUIPO AVM DANDO COMO RESULTADOS PRUEBAS CONFORMES EN EL MOMENTO NO SE ENCUENTRA FUGAS INTERNAS LECTURA REAL 1637 DE FÁCIL ACCESO A TOMA DE LECTURA SERVICIO DE USO RESIDENCIAL HABITADO EN EL MOMENTO NO SE PUEDE REALIZAR CENSO DE CARGA NI VERIFICAR LAS INSTALACIONES INTERNAS NO SE ADECUA OJO DE ALUMINIO EN LA FACHADA YA QUE NO HAY ESTRUCTURA QUE GARANTICE LA INSTALACIÓN SE RECOMIENDA HACER ADECUAR LAS INSTALACIONES INTERNAS DE ELECTRICISTA PARTICULAR BAJO NORMA”

De manera respetuosa, se sugiere acatar con las recomendaciones entregadas por el técnico electricista al momento de la visita: se le recomienda asesorarse de un técnico particular profesional para que verifique las instalaciones internas y los aparatos electrónicos, ya que pueden estar ocasionando el incremento en el costo del servicio. Las instalaciones internas del predio son responsabilidad de los clientes, por lo anterior se le recuerda que cada cierto tiempo es necesario hacerles mantenimiento para evitar que los consumos se eleven.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes el costo de la mano de obra y los materiales utilizados debe ser asumido por el usuario: **“PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. (...)**

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. 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/>

Radicado No. 9837564

Se aclara que, frente a su manifestación de aplicación del subsidio para pagar el total de su factura, se le informa que la rebaja o descuento al costo de la factura, no es procedente realizar dicho trámite, teniendo en cuenta que al producto **No. 898144812**, se le otorga un beneficio que corresponde al subsidio, el cual hace que la factura cada mes le llegue un poco más económica, al ser estrato 1 se le aplica un subsidio mayor que de los servicios estrato 2 y 3.

Cabe recordar que de conformidad con el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 47 de la Resolución CREG 108 de 1997, no es posible hacer exoneraciones en el pago del servicio a ninguna persona natural o jurídica. Por todo lo anterior, que no es posible realizar rebajas o descuentos por el cobro del servicio de energía, ya que el predio ya tiene un beneficio el cual es otorgado mes a mes, ordenado por el Gobierno Nacional.

CEO entiende la situación que presenta el cliente actualmente, pero se informa que, de conformidad con el artículo 34 de la Ley 142 de 1994 no está permitida la prestación gratuita del servicio o a precios o tarifas inferiores al costo. Por su parte el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 prohíbe de **manera absoluta la exoneración en el pago de los servicios públicos para ninguna persona natural o jurídica**. El artículo 47 de la Resolución CREG 108 de 1997 dispone que, la empresa no podrá exonerar a ningún cliente del pago de los servicios públicos que preste.

Por lo antes mencionado y conforme a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 se declara no procedente la reclamación y se ratifica el valor de la factura que a la fecha asciende a \$145.800. Lo invitamos de manera respetuosa, a cumplir con su obligación de pago dado que a la fecha presenta dicha deuda por 7 facturas impagadas, se verifica que su último pago fue el 16 de enero de 2023.

Procede recursos de ley frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada al servicio identificado con producto 898144812 para los meses de mayo de 2023 hasta septiembre de 2023.

“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 pudiere 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.

Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida.

Oficina Principal:

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN-21, local 2-24

Centro Comercial Campanario

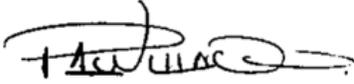
Popayán – Cauca

www.ceosp.com.co



Radicado No. 9837564

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES
Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: PCGM
Solicitud: 9837564 (9865983)

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web 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.

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.

