

Radicado No.9887094

Popayán,03/11/2023

Señor (a)

ANGEL MARIA GALINDEZ

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: MNZ 27 LOTE 9 ETAPA 3 BA ALTAMIRA

Celular: 3148612291

Cédula: 76223464

Producto: 898574298 - 898571566 - Ruta: N/A

Popayán - Cauca

Asunto: Solicitud número 9887094 del 12 de octubre de 2023. Notificación por aviso

Estimado señor/a Galindez

NOTIFICACIÓN POR AVISO

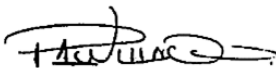
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 9887094 expedido el día 25 de octubre de 2023.

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 9887094 del de 25 de octubre de 2023 en Cinco (05) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyecto: APQA

Solicitud: 9887094

Oficina Principal:

Cra 7No. 1N – 28 Ed. Edgar 24 AN-21Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Centro de Experiencia y Atención al cliente:

Carrera 9 #, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

www.ceoesp.com.co



Radicado No. 9887094

Popayán, **25/10/2023**

Señor/a

ANGEL MARIA GALINDEZ

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: MNZ 27 LOTE 9 ETAPA 3 BA ALTAMIRA

Celular: 3148612291

Cédula: 76223464

Producto: 898574298 - 898571566 - Ruta: N/A

Popayán - Cauca

Asunto: Solicitud número 9887094 del 12 de octubre de 2023.

Estimado señor/a **Galíndez**:

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 del asunto, relacionada con la inconformidad por el incremento en el consumo de los servicios identificados con productos No. 898574298 - 898571566 a nombre de ANGEL MARIA GALINDEZ GALINDEZ; de la manera más cordial nos permitimos informar que, de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 *“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”*. Es importante señalar que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco meses siguientes a su expedición, por lo tanto, contra una factura que tenga más de los cinco meses de ser expedida no procede reclamo alguno.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes, se proceden analizar en el producto No. 898574298 los consumos de los meses de **junio a octubre de 2023** y se observa el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	DIREFENCIA LECTURAS	CONSUMO FACTURADO	MEDIDOR
10	70	2		92	20826691HEXMA

Radicado No. 9887094

9	930	845	85	85	20814077HEXMA
8	845	744	101	101	20814077HEXMA
7	744	658	86	86	20814077HEXMA
6	658	563	95	95	20814077HEXMA

Se verifica orden de trabajo No. 10129927 del 13/09/2023 mediante la cual se realizó visita técnica y se encontró medidor electrónico instalado con servicio directo por daño en la bornera, se realizó cambio, por lo tanto, el periodo de octubre se liquido consumo promedio de 92 kWh tomando lectura 70 kWh del 05/10/2023 y 2 kWh del 13/09/2023 arrojándonos un consumo estimado por día de 3.09 kWh y mensual de 92 kWh con base a lo estipulado en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 de la medición del consumo y el precio en el contrato que establece que: *“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”*.

Analizadas las lecturas reportadas de junio a septiembre se puede observar que no existe ningún error en las mismas, ya que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida instalado en el predio, se establece que el consumo liquidado y facturado correspondiente a los meses relacionados fue obtenido con base en la última medición reportada para cada periodo.

Se proceden a analizar, en el producto No. 898571566, los consumos de los meses de **julio a octubre de 2023** y se observa el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	DIREFENCIA LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
10	199	156	43	43
9	156	113	43	43
8	113	60	53	53
7	60	33	27	27

Analizadas las lecturas reportadas se puede observar que no existe ningún error en las mismas, ya que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida instalado en el predio, se establece que el consumo liquidado y facturado correspondiente a los meses relacionados fue obtenido con base en la última medición reportada para cada periodo.

Radicado No. 9887094

Adicionalmente se precisa que para los productos 898574298 y 898571566 no se reporta ninguna observación ni anomalía en la medición y no existe desviación significativa en el consumo liquidado, teniendo en cuenta su consumo promedio en los últimos seis (6) meses, 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, así: *“con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores 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”*. Con fundamento en lo anteriormente expuesto le informamos que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste al valor facturado.

De acuerdo con lo expuesto, se concluye que el consumo corresponde a la demanda real del servicio y por tal razón el suscriptor y/o cliente debe asumir su pago, toda vez que no existe error de lecturas y resultan consecutivamente consistentes con las registradas.

Se le recuerda 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. Se recomienda realizar la respectiva revisión y mantenimiento a las instalaciones eléctricas internas del inmueble.

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. **No obstante, si el cliente insiste en 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.**

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

Por lo anterior, 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 previstos en la ley.

Radicado No. 9887094


Finalmente se indica que, son procedentes los recursos de Ley respecto al consumo liquidado en los meses de **junio y octubre del 2023 en el producto No. 898574298 y de julio a octubre del 2023 en el producto No. 898571566 registrados a nombre de ANGEL MARIA GALINDEZ GALINDEZ.**

“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.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: MCJ
Solicitud: 9887094(9915585- 9916493)

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.

Radicado No. 9887094

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.

