

Radicado No.9977649

Popayán, 18/12/2023

Señor/a

LENIS FERMIN RODRIGUEZ

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: Cra. 3Cl. 21 -300 Lote 1 Manzana C

Celular: 3242957500

Cedula: 1522992

Producto: 898222608 - Ruta: N/A

Popayán – Cauca

Asunto: Solicitud número 9977649 del 22 de noviembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Rodriguez:

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 9977649 expedido el 04 de diciembre de 2023, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) LENIS FERMIN RODRIGUEZ del día 22 de noviembre de 2023.

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 9977649 del 04 de diciembre 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.

Proyectó: APQA

Solicitud: 9977649

Te invitamos a ingresar a nuestra página web www.ceoesp.com.co para que sigas disfrutando de los canales virtuales que hemos dispuesto para ti. Comunícate de manera fácil y ágil con nosotros desde la comodidad de tu casa. Ponemos a tu disposición a Olguita, nuestra asistente virtual, el módulo de PQRs, la aplicación móvil CEO en tus manos (disponible para descarga desde Apple store o Play store), o el correo electrónico pqrceo@ceoesp.com.

Popayán, 04-12-2023

Señor

LENIS FERMIN RODRIGUEZ

Cargo: n/a

E-mail: n/a

Copia: n/a

Dirección: Cra. 3Cl. 21 -300 Lote 1 Manzana C

Celular: 3242957500

Cedula: 1522992

Producto: 898222608 - Ruta: n/a

Popayán - Cauca

Asunto: Respuesta al radicado número del **9977649** del 22 de noviembre de 2023. Recurso de Reposición contra solicitud presencial No. **9970211** del 20 de noviembre de 2023. Notificada el 20/11/2023.

Estimado/a señor/a:

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 puesto que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

CONSIDERACIONES

A fin de resolver la inconformidad puesta de presente mediante el escrito de recurso de Reposición contra decisión administrativa No. **9970211** del 20 de noviembre de 2023. Notificada el 20/11/2023, se procede a efectuar nuevamente el análisis por el alto consumo de las facturas correspondiente a **noviembre del 2023**, asociado al servicio identificado con **Producto No. 898222608** a nombre de **LENIS FERMIN RODRIGUEZ**, para ello, se aclara que el estudio se realizará frente a la solicitud del cliente al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo.

ANTECEDENTES

1. Mediante solicitud presencial No. **9970211** del 20 de noviembre de 2023, usted presentó reclamo por el consumo facturado en el mes de noviembre de 2023.
2. En respuesta a dicha solicitud con radicado No. **9970211** del 20 de noviembre de 2023, se le indicó lo siguiente:

DECISIÓN: En respuesta a su solicitud nos permitimos informar que se procedió al análisis de las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial del producto de servicio arriba indicado, al respecto 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 al periodo de consumo del 03/10/2023 al 01/11/2023 es de 237 Kwh/mes y fue obtenido con base en la última medición reportada que corresponde al consecutivo 14122. Adicionalmente se precisa que no se reporta ninguna observación ni anormalidad en la medición y no existe desviación significativa en el consumo liquidado, teniendo en cuenta su consumo promedio en los últimos seis (6) meses. Por lo tanto, no es procedente realizar ajuste alguno al consumo liquidado objeto de la reclamación, ya que 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”*. 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.

3. Contra dicha disposición se concedieron los recursos de ley.

DEL RECURSO DE REPOSICON

Mediante formato escrito, con asunto *“Recurso de Reposición”* se presenta inconformidad por el servicio alegando la revisión, de los electrodomésticos y se indique si es problema del caleado dentro del inmueble.

DEL ANALISIS DEL CASO

En consideración a lo anterior, se procedió al análisis de las lecturas reportadas en nuestro sistema de información y se observa que no existe ningún error en las mismas, puesto 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 al periodo de consumo del mes de noviembre de 2023, es de 237 kwh/mes y fue obtenido con base en la última medición reportada.

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
noviembre 2023	13885	14122	237	237

En este orden, se precisa que no se obtiene ninguna observación ni anormalidad en la medición y no existe desviación significativa en el consumo liquidado, teniendo en cuenta su consumo promedio en los últimos seis (6) meses; por lo tanto, no es procedente realizar ajuste alguno al consumo liquidado puesto que 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que, en el consumo del mese reclamado, no se presenta desviación significativa, por cuanto el incremento es inferior a los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes, el cual dispone en su cláusula 68: “DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS”. Los porcentajes de desviación por los cuales se presenta una desviación significativa son los siguientes:

Rango de consumo Kwh	% Disminución	% Aumento
0 a 400	N.A.	700%
401 a 800	N.A.	600%
Mayor a 800	N.A.	400%

Solo se considerará que presentan desviación significativa si el consumo del periodo es superior a 50 kwh y si la diferencia entre el consumo actual y consumo promedio es mayor a 130 Kwh...”.

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 y por tal razón el suscriptor y/o usuario debe asumir su pago, toda vez que no existe error de lecturas y no se presentó desviación significativa en el mes reclamado.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9º de la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

En el mismo sentido, el artículo 146 de la misma Ley dispone que la empresa y el suscriptor y/o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.

Si desea se realice visita técnica, el costo de la revisión y los materiales utilizados debe ser asumido por el cliente, para lo cual puede comunicarse a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

Es de resaltar que a cada cliente se le mide el consumo de forma individual con base en la estricta diferencia de la lectura, que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor tomada cada periodo de consumo de acuerdo con el registro del equipo de medida instalado en su predio, indistintamente de cualquier factor socioeconómico y **con base en una tarifa fijada con las fórmulas de la Comisión de Regulación de Energía y gas CREG.**

En consideración a expuesto, respetuosamente, le informamos que no es posible efectuar ajuste sobre el consumo liquidado en la factura de noviembre del 2023.

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

RESUELVE

Artículo 1º: **CONFIRMAR** y consecuentemente No reponer la decisión administrativa No.9970211 del 20 de noviembre de 2023. Notificada el 20/11/2023.

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.

Cualquier 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: ACPB
Solicitud: 9977649 (9991994)

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%.



