Radicado No.9999626

Popayán, 29/12/2023

Señor/a
ESMENIA TROCHEZ
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: No
Dirección: Vereda la Ester
Celular: 3103738264
Cedula: 1059840855
Producto: 879832409- Ruta: N/A
Corinto - Cauca

Asunto: Solicitud número 9999626 del 29 de noviembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Trochez:

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 9999626 expedido el 19 de diciembre de 2023, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación radicado por el/la señor (a) ESMENIA TROCHEZ del día 29 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 9999626 del 19 de diciembre 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.
Proyectó: APQA
Solicitud: 9999626

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.

Radicado No. 9999626

Una empresa PROMIGAS

Popayán, **19-12-2023**

Señor
ESMENIA TROCHEZ
Cargo: n/a
E-mail:
Copia: n/a
Dirección: Vereda la Ester
Celular: 3103738264
Cedula: 1059840855
Producto: 879832409- Ruta: n/a
Corinto- Cauca

Asunto: Respuesta al radicado número del **9999626** del 29 de noviembre de 2023. Recurso de Reposición contra solicitud presencial No. **9934511** del 2 noviembre de 2023. Notificada el **24/11/2023.**

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. **9934511** del 2 noviembre de 2023. Notificada el 24/11/2023, se procede a efectuar nuevamente el análisis por el alto consumo de las facturas correspondientes al mes de **noviembre del 2023**, asociados a los servicios identificado con **Productos No. 879832409** a nombre de ***FRANCISCO TROCHEZ***, 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. **9934511** del 2 noviembre de 2023, se reclama consumo del mes de noviembre de 2023, por alto consumo.
2. en respuesta a dicha solicitud con radicado No. **9690902,** se le indicó lo siguiente:

FECHA DE RESPUESTA: 22/11/2023

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 02/10/2023 AL 01/11/2023, ES DE 77 KWH/MES Y FUE OBTENIDO CON BASE EN LA DIFERENCIA DE LAS LECTURAS REGISTRADAS, 1265, 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. PETICIONARIO, 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. DE ACUERDO CON LO ANTERIOR SE RATIFICA EL VALOR DE LA FACTURA QUE A LA FECHA ASCIENDE A $ 31.300 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.

DEL RECURSO DE REPOSICON

Mediante escrito, se presenta la inconformidad respecto de la respuesta dada, solicitando visita.

DEL CASO EN CONCRETO

CEO procedió a realizar un análisis minucioso de la petición y la respuesta brinda, por ello, se procedió a generar OT 10269985, con inicio d ejecución 06/12/2023 02:38:00 p. m., sin embargo, se tiene como observación:

> *"No sé realiza ot por motivo de orden público ya que se llama al cliente al número de celular 3103738269 aportado en la observación y no responde se cierra ot ya q no hay garantías para el ingreso al sitio solos sin acompañamiento para la brigada"*

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 cinco (5) meses; por lo tanto, no es procedente realizar ajuste alguno al consumo liquidado.

Por lo anterior, se reitera que CEO, de manera inicial obró conforme a lo relacionado con el equivalente al consumo propio de conformidad, con lo dispuesto en el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, el cual establece:

"*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*".

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, la Compañía Energética de Occidente, 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.

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 cliente 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 cliente.

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/.

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.**

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 ser solicitada a través de nuestros canales de atención, previa autorización del cobro de esta, indicando un número de contacto para que una persona mayor de edad esté presente en la visita.

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

RESUELVE

Artículo 1º: **CONFIRMAR** y consecuencialmente No reponer la decisión administrativa No. No. **9934511** del 2 noviembre de 2023. Notificada el **24/11/2023.** 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.

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: 9863291 (9866153-9866155)

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%.