

Radicado No. 8676387

Popayán, 08 de julio del 2022

Señor/a

OMAR HENRY TUNUBALA

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Vereda La Chorrera

Celular: 3148028568

Cédula: 10620360

Producto: 321970646 - Ruta: 19053507050 - 5070930144

Silvia – Cauca

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 **8676387** expedido el día **29 de junio del 2022**.

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 **8676387** del día **29 de junio del 2022**. En seis (6) folios.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.

Coordinadora Soporte de Clientes

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

Proyectó: YJBB Solicitud: 8676387

Radicado No. 8676387

Popayán, 29-06-2022

Señor/a
OMAR HENRY TUNUBALA
Cargo: N/A
E-mail: N/A
Copia: no
Dirección: Vereda La Chorrera
Celular: 3148028568
Cédula: 10620360
Producto: 321970646 - Ruta: 19053507050 - 5070930144
Silvia – Cauca

Asunto: solicitud número **8676387** del 09 de junio de 2022. Escrito del 09 de junio de 2022.

Estimado señor/a Tunubala:

Reciba un cordial saludo de 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 al escrito del asunto, relacionado con la inconformidad por los valores facturados en el periodo de junio de 2022 asociados al servicio identificado con el contrato No. **321970** producto No. **321970646**, a nombre de **EDILMA PECHENE**, ubicado en Vereda La Chorrera del municipio de Silvia, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Teniendo en cuenta lo mencionado se procede a analizar el consumo de junio de 2022, al producto número **321970646**, la cual presenta el siguiente comportamiento:

PERIODOS	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
JUNIO DE 2022	3616	3638	22	22

Se verifica en el sistema comercial y se observa que el mes mencionado, fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio y asociado al producto número **321970646**, 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”*.

En virtud de lo anterior, se procede a determinar el porcentaje de variación del consumo presentado en el mes mencionado, así:

PERIODO	CONSUMO (kWh)	PROMEDIO (kWh)	OBSERVACIÓN
JUNIO DE 2022	22	34	Disminuyó el -35%

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que disminuyó el consumo en el mes de junio de 2022 por lo tanto, no existe desviación significativa, toda vez, que se considera desviación significativa cuando se presenta un aumento o reducción superior a los porcentajes establecidos para el efecto, comparado con el promedio de los últimos seis (6) periodos, exceptuando los consumos cero (0). Los porcentajes de desviación significativa establecidos en la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes actual 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**.

Analizadas las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial, se puede observar, que no existe ningún error en las mismas, toda vez, que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida.

Se concluye que el consumo facturado 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.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 9º de la Ley 142 de 1994, es derecho de los clientes 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.

La factura de junio de 2022 se expidió el 03/06/2022 con un total a pagar de **\$ 192,600** pesos, de los cuales **\$ 188,500** pesos registran como deuda capital que corresponden al cargo de desviación

Radicado No. 8676387

finalizado), y \$ 4,100 pesos a los conceptos del mes, debido a que se aplicó subsidio, periodo de consumo del 05/05/2022 al 03/06/2022 donde se liquidó un consumo de 22 kWh.

Relacionada con el cargo de concepto de desviación significativa, por valor de \$ 188,500 pesos; de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

Mediante Documento Radicado general No. **DD8340664_9040222** del 05 de mayo de 2022 se comunica el inició investigación por desviación significativa de consumos de energía eléctrica en el producto No. **321970646**.

Mediante Documento Radicado No. **DP8340664_9040222** del 03 de mayo de 2022 inicia la investigación por desviación significativa desarrollo de la Investigación, **CEO - COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.** procedió a la toma de lectura el día **04 DE ENERO DE 2022** del producto No. **321970646** ubicado en la dirección **VEREDA LA CHORRERA** del Municipio de **SILVIA**, para el periodo comprendido entre **03 DE DICIEMBRE DE 2021 y 04 DE ENERO DE 2022**.

La facturación mensual del producto No. **321970646**, se realiza de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas tomadas del equipo de medida No. **90009528TECMA** instalado.

Para el periodo de facturación comprendido entre el **03 DE DICIEMBRE DE 2021** y el **04 DE ENERO DE 2022** el producto registro una lectura de **3462**, comparado con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior **3125** se presenta una diferencia de **337 kWh**.

Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo (kWh)	Consumo promedio (kWh)	Desviacion (kWh)
3125	03-12-2021	3462	04-01-2022	337	25	312

Comparada la diferencia de lecturas **337 kWh** con el promedio de consumo del producto No. **321970646** el cual es **25 kWh**, se obtiene una variación del **1248%**, lo anterior se encuentra enmarcado dentro de lo predispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y clausula 68 del **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES** de la **CEO- COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.**

KWh: **312**

Desviación Significativa: **\$ 236,245**

Subsidio: **\$ 47,703**

TOTAL IMPORTE: CIENTO OCHENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y UN (\$ 188,541).

“CCU CLAUSULA 68. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Un consumo de un periodo determinado se considera con desviación significativa cuando presenta un aumento o reducción superior a los

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceosp.com.co



Radicado No. 8676387

porcentajes establecidos para el efecto, comparado con los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, exceptuando los consumos cero (0). 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%

Verificando en el sistema comercial la desviación registrada en el mes de enero de 2022 por **337 kWh** se determina el consumo como precedente, se realiza validación de lecturas tomadas en los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2022 donde evidenciamos que el consumo disminuyo a su normalidad.

1. Mediante Documento Radicado No Radicado General No. **DC8340664_9040222** del 05/05/2022 **se remite citación para ser notificado de la decisión No. DD8340664_9040222** del 05/05/2022.

2. Teniendo en cuenta que el cliente no se presentó a notificarse de la Decisión No. **DD8340664_9040222 de 05/05/2022**, CEO realiza y remite la notificación de aviso mediante Documento Radicado general No. **DN8340664_9040222** del **13 de mayo de 2022**.

3. Teniendo en cuenta que el cliente no se presentó a notificarse, el 13 de mayo de 2022 mediante oficio con radicado No. **DN8340664_9040222** se envió Notificación por Aviso, en vista de que no se pudo notificar al cliente se procedió de Conformidad con lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realizó la publicación en la Oficina de CEO - de la notificación por aviso con copia íntegra de la decisión administrativa expedida por la empresa en lugar público y visible, siendo publicado el día 17 de mayo de 2022 y desfijado el 23 de mayo de 2022, quedando surtida la publicación el 24 de mayo de 2022.

En la parte final del texto de la decisión administrativa emitida por la CEO, se le concedieron al cliente los recursos de Ley, es decir, el recurso de Reposición ante el Representante Legal de la Compañía y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con la advertencia de que debían interponerse en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación.

La decisión declarando el monto a cobrar liquidado por Desviación Significativa, ya está debidamente ejecutoriada y en firme, y ya es exigible el cobro por parte de CEO, ya que el cliente no interpuso los recursos de ley en su debido momento.

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceosp.com.co



Radicado No. 8676387

Se procedió a finalizar el proceso, colocando al cobro el valor de **CIENTO OCHENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y UN (\$ 188,541)**, por haberse cumplido con el debido proceso por parte de CEO.

Se indica que, a la fecha, el proceso que se llevó por **DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** se encuentra **FINALIZADO**, lo anterior en virtud de que ya se agotaron todas las etapas procesales de rigor en legal forma, donde se dieron todas las garantías y oportunidades al cliente para que utilizara las herramientas jurídicas, valor que al día de hoy ya fue pagado por los clientes del servicio.

Continuando con el reclamo por el consumo de junio de 2022, se observa que CEO tiene el derecho de realizar el cobro del consumo de **22 kWh**, por cuanto fue registrado por la estricta diferencia de lecturas.

Con fundamento en las razones jurídicas y fácticas expuestas se informa que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste frente a la cantidad de energía liquidada y cobrada en el mes de junio de 2022 del producto No. **321970646**.

Se conceden los recursos de ley contra el consumo facturado en el mes de junio de 2022.

“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”.

Finalmente, 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)”.

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.

Radicado No. 8676387

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.
Coordinadora Soporte de Clientes
Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

Proyectó: DACÑ
Solicitud: 8676387 (8678264)

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.

