

## Radicado No. 6110909

Popayán, 19 de julio de 2019

Señor (a)  
**ETELVINA ORDOÑEZ SALINAS Y/O NEREIDA ORDOÑEZ.**  
Cédula: 25416701  
Vereda el Palmichal  
Producto: 270899807-ruta: 19132511020-5110420686  
Celular: 3217229853  
El Tambo-Cauca.

### 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 **6110909** el **día 11 de julio de 2019**, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación con radicado por el/la señor (a) **ETELVINA ORDOÑEZ SALINAS Y/O NEREIDA ORDOÑEZ.** el día 25 de junio de 2019.

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 **6110909** expedido el **día 11 de julio de 2019**, en tres (3) folios.

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.**  
Coordinadora Servicio al Cliente  
CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.  
Proyectó: YLCR  
Solicitud: **6110909**

**Radicado No. 6110909**

Popayán, **11-07-2019**

Señor (a)  
**ETELVINA ORDOÑEZ SALINAS**  
Cédula:25416701  
Vereda el Palmichal  
Producto:270899807-ruta:19132511020-5110420686  
Celular:3217229853  
El Tambo-Cauca.

Asunto: Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación con radicado No.6110909 del 25 de junio 2019, contra la decisión empresarial No.6059182 del 01 de junio de 2019.

Reciba un cordial saludo.

La Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación.

**CONSIDERACIONES**

A fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso incoado, es pertinente aclarar en primera medida que el estudio del caso en sede de recursos se limita única y exclusivamente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida, razón por la cual el análisis que se efectúa nuevamente al servicio No 270899807 realizará frente a la solicitud del usuario al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo.

En consecuencia, se le informa que para que la Compañía se pronuncie frente a las nuevas solicitudes, que relaciona en el escrito de recurso debe agotar el trámite que corresponde, es decir presentar un reclamo o una solicitud para que se analice su viabilidad.

De conformidad a lo anterior, se procede a analizar los consumos y se observa el siguiente comportamiento:

Mes	Lectura Anterior.	Lect. Actual	Consumo
Mayo-19	10681	11011	330

### Radicado No. 6110909

Registro fotográfico, de lectura del sistema mes de mayo del 2019:



Como puede observarse los consumos, han sido establecidos 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”*.

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

En virtud de lo anterior, se procederá a determinar el porcentaje de variación del consumo en el mes del mes de mayo del 2019 así:

MES	CONSUMO EN KW	PROMEDIO EN KW	OBSERVACIÓN
Mayo-19	330	139	Aumento del 137%

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que para el mes reclamado mayo del 2019, no se presenta desviación significativa del consumo, por cuanto **“CLAUSULA 68. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.** Un consumo de un periodo determinado se considera con desviación significativa cuando presenta un aumento o reducción superior a los porcentajes establecidos para el efecto, comparado con los promedios de los últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos 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:

### Radicado No. 6110909

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 los meses reclamados.

Para el servicio identificado con el producto No. 270899807, se aplica la tarifa RESIDENCIAL estrato UNO, se aclara que la Compañía liquida el consumo de acuerdo con la diferencia de lecturas entre un periodo determinado registrados por el equipo de medida asociado a su servicio, por lo cual el consumo dependerá del uso racional que se le brinde al mismo.

Respecto a la situación económica, de conformidad con la Ley 142 de 1994, artículo 99.9 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, lo cual implica que el servicio público de energía eléctrica no es gratuito sino oneroso y en virtud de esta norma, el usuario o suscriptor está obligado al pago del servicio y al pago de las obligaciones contractuales que resulten incumplidas.

Es de aclarar que los consumos la CEO los liquido de acuerdo con las lecturas que registra su medidor instalado en su predio conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997

Por lo anterior la Compañía procederá a remitir el expediente del usuario a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Territorial Sur Occidente para el trámite del recurso de apelación, por lo tanto, debe esperar a que el ente de control emita su pronunciamiento

Nos permitimos recordarle 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, por ello le recomendamos ejercer especial control sobre estos aparatos; ya que usted puede tener sus electrodomésticos normales, pero el mal uso de ellos puede hacer que se presente el incremento del servicio.

Teniendo en cuenta que dentro del mismo escrito de reposición interpuso en subsidio recurso de apelación, se remitirá a la Superintendencia el expediente contentivo de la actuación, con el fin de que se resuelva el recurso de apelación, término dentro del cual el valor objeto de reclamación, se

## Radicado No. 6110909

registrará dentro de la facturación como valor reclamo; por lo tanto, una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

De manera informativa se le informa que con respecto a la factura del mes de mayo del 2019, se verifica en nuestro sistema de información comercial y se observa que con solicitud No 5988110 del 04 de mayo del 2019 presento reclamación y la empresa notifico por aviso la respuesta con radicado No 5988110 el día 17-05-2019.



Radicado No. 5988110

Popayán, 17-05-2019

Señora

**JOSE MARIA ORDOÑEZ**

Cédula: 4673271

Vda. Palmichal

Celular: 3184089773

Producto: 270899807, Ruta: 19013511040 5110420686

El Tambo, 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 5988110 expedido el 04 de mayo de 2019.

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 llenado 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 5988110 del 04 de mayo de 2019, en un (1) folio.

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN**

Coordinador Servicio al cliente

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

Popayán - Cauca

#### Oficina principal:

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

PBX: 830 1000 / FAX: 823 5964

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

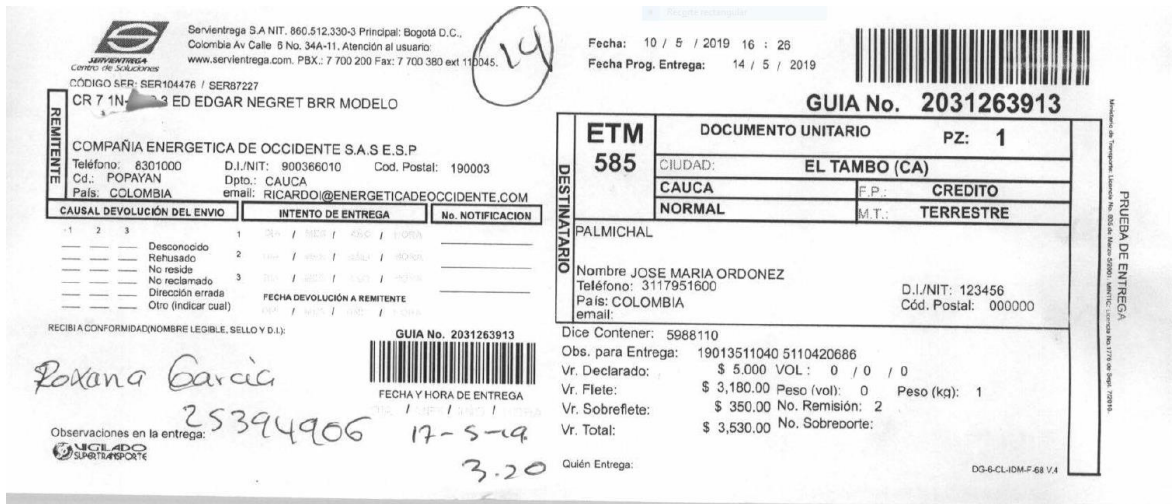
Popayán - Cauca

[www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)



### Radicado No. 6110909

La notificación por aviso fue entregada mediante guía de mensajería No 2031263913 y recibida el día 17 de mayo del 2019, por la señora ROXANA GARCÍA.



14

Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C.,  
Colombia Av Calle 5 No. 34A-11. Atención al usuario:  
www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

Fecha: 10 / 5 / 2019 16 : 25  
Fecha Prog. Entrega: 14 / 5 / 2019

CÓDIGO SER: SER104476 / SERB7227  
CR 7 1N-23 ED EDGAR NEGRET BRR MODELO

REMITENTE: COMPANHIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P  
Teléfono: 8301000 D.I./NIT: 900366010 Cod. Postal: 190003  
Cd.: POPAYAN Dpto.: CAUCA  
País: COLOMBIA email: RICARDO@ENERGETICADEOCCIDENTE.COM

DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1  
CIUDAD: EL TAMBO (CA)  
CAUCA P.P.: CREDITO  
NORMAL M.T.: TERRESTRE

DESTINATARIO: PALMICHAL  
Nombre JOSE MARIA ORDONEZ  
Teléfono: 3117951600 D.I./NIT: 123456  
País: COLOMBIA Cód. Postal: 000000  
email:

Dice Contener: 5988110  
Obs. para Entrega: 19013511040 5110420686  
Vr. Declarado: \$ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0  
Vr. Flete: \$ 3,180.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1  
Vr. Sobreflete: \$ 350.00 No. Remisión: 2  
Vr. Total: \$ 3,530.00 No. Sobreporte:

QUIEN ENTREGA: Quién Entrega:

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO INTENTO DE ENTREGA No. NOTIFICACION

1	2	3	1	2	3	1	2	3
Desconocido								
Refusado								
No reside								
No reclamado								
Dirección errada								
Otro (indicar cual)								

FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE

RECIBI A CONFORMIDAD (NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.):  
Roxana Garcia  
25394906 17-5-19  
3.20

GUÍA No. 2031263913  
FECHA Y HORA DE ENTREGA

Observaciones en la entrega:  
Iconclado Supertransporte

PRUEBA DE ENTREGA

DD-G-CL-IDM-F 68 V.4

Se le aclara que si el usuario, se encuentra inconforme con la decisión adoptada por la empresa debe presentar los recursos de reposición y en subsidio apelación dentro de los términos establecidos por la Ley, (dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la respuesta).

Finalmente, si insiste en la visita técnica esta tiene costo puede acercarse a las oficinas de servicio al cliente en su municipio a programar la visita o llamar al 01800511234.

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

### RESUELVE

**Artículo 1º:** No reponer y consecuentemente confirmar el contenido de la decisión administrativa No. 6059182 del 01 de junio de 2019, 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.

**Artículo 3º:** Como Subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Radicado No. 6110909**

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.**  
Coordinadora Servicio al Cliente  
CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: SAC  
**Solicitud:6110909 (Recurso 6114213)**