

Radicado No. 6132328

Popayán, 22 de Julio de 2019

Señor(a)

JOSE DEISO RODRÍGUEZ MORALES

Cédula: 1060800141

Vereda Piedras Negras del Corregimiento de Casas Bajas

Celular: 3136672005

Producto: 898197557 - 19548505300

Cajibío - 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 **6132328** expedido el día 12 de julio 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 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 **6132328** del día 12 de julio de 2019. en cinco (5) folios.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN

Coordinador Servicio al cliente

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

Proyecto: YLCR Solicitud: **6132328**

Radicado No. 6132328

Popayán, **12-07-2019**

Señor(a)

JOSE DEISO RODRÍGUEZ MORALES

Cédula: 1060800141

Vereda Piedras Negras del Corregimiento de Casas Bajas

Celular: 3136672005

Producto: 898197557 - 19548505300

Cajibío - Cauca

Asunto: Respuesta a radicado No. 6132328 del 03 de julio del 2019.

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, toda vez que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a su reclamación presentada en nuestras instalaciones el 03 de julio del 2019, relacionada con el cobro de Energía Consumida Dejada De Facturar (ECDF) y el cobro del cambio del medidor; de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

En relación al cobro de Energía Consumida Dejada De Facturar (ECDF); se informa que el cobro se fundamentó en la visita técnica que realizó la CEO al inmueble identificado con producto No. 898197557, mediante Acta de Revisión e Instalación Eléctricas No. R7478986 del 12 de abril de 2019, en donde se encontró la anomalía: *"EQUIPO DE MEDIDA EN MAL ESTADO"*.

De conformidad a lo anterior; se envió comunicación denominada RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR (ECDF) con radicado No. P5973243 del 30 de mayo de 2019, junto con la factura que contiene el cobro de ECDF, al usuario y/o suscriptor y/o propietario JOSE DEISO RODRIGUEZ Y/O JOSE DEISO RODRIGUEZ MORALES, mediante Guía No.2031266178, donde se explicó la existencia de la irregularidad y/o anomalía y el valor a recuperar por Energía Consumida Dejada de Facturar.

Cabe señalar que al momento de la visita técnica se informó el procedimiento a la persona que se encontró al momento de la misma; el acta No. R7478986 del 12 de abril de 2019, fue debidamente suscrita por el (la) señor (a) JOSE DEISO RODRIGUEZ, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. 3 1060800141, en señal de haber estado presente en todo el proceso de revisión:

Al finalizar la visita se puso de presente el acta de revisión, con las observaciones descritas, los hallazgos encontrados y el usuario procedió a firmar la respectiva acta, sin dejar ninguna clase de observación de inconformidad fáctica o jurídica para con las actuaciones adelantadas el día de la visita técnica:

Radicado No. 6132328

OBSERVACIONES TÉCNICO Y/O USUARIO

307-EN VISITA TÉCNICA EFECTUADA SE ENCONTRÓ SERVICIO NORMALIZADO EQUIPO DE MEDIDA EN MAL ESTADO SE RETIRA Y SE ENVÍA AL LABORATORIO NO SE REALIZAN PRUEBAS AL MEDIDOR POR NUEVA POLÍTICA DE LA COMPAÑÍA SE INSTALA NUEVO MATERIALES PARA FINANCIAR EN LA FACTURA SE DEJA SERVICIO EN NORMAL FUNCIONAMIENTO USUARIO FIRMA CONFORME SE ANEXA REGISTRO LA 7241 7268

El Suscriptor afirma que se le informó sobre los 15 minutos que dispone para el acompañamiento de un técnico particular durante la revisión

SE FIRMA EN CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE ACTA
ACTA:

TÉCNICO QUE REALIZÓ LA VISITA:
NOMBRE: Jerson Andres Meca
CÉDULA: 1061721401

USUARIO/SUSCRIPTOR
NOMBRE: JOSE DEISO RODRIGUEZ
CÉDULA: 1060800141

La Anomalía encontrada se encuentra descrita en la cláusula 72 del Contrato de Condiciones Uniformes, de la siguiente forma: 3. *El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados por LA COMPAÑÍA.*

Es de señalar que una ANOMALÍA: corresponde a una modificación técnica en las instalaciones eléctricas y/o equipo de medida, en donde no se advierte manipulación voluntaria del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo.

El 12 de abril de 2019, la CEO procedió a retirar el equipo de medida serie No. 1097219METMA, según acta de revisión No. R7478986, para su envío al laboratorio y se procedió a normalizar el servicio instalando medidor serie No. 12085885CDMMA.

El certificado de calibración No. CEO-038251-2019, arroja los siguientes resultados: *Ensayos de exactitud no conformes presentando error en exactitud ded 100% (Máximo) por todas sus cargas (baja, nominal y alta) superiores al límite de error porcentual, haciendo que el medidor presente error en la medida y no registre los consumos que se generan mes a mes en el inmueble, provocando energía consumida y dejada de facturar por la empresa, en la verificación visual se detalla; Dispositivo(s) de salida, otro(a) (Diodo LED no emite impulsos. El medidor no registra la energía dosificada).*

De conformidad con lo establecido en los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994 y la Cláusula SETENTA Y TRES (73) del Contrato de Condiciones Uniformes se procede a determinar la energía consumida dejada de facturar:

Para establecer el consumo no registrado (CNR), resulta necesario primero calcular, cual es el consumo atribuible al inmueble en condiciones normales (CC).

CC: (Consumo calculado atribuible al inmueble en condiciones normales): Para el cálculo de este componente se utiliza en el caso concreto por AFORO CENSO DE CARGA, así: 836 W.

El cual se realiza a partir de la sumatoria en vatios de todos los aparatos eléctricos conectados o susceptibles de conexión hallados en su inmueble al momento de la visita técnica, en relación al que es, el más acorde a la tipología de la anomalía encontrada.

Radicado No. 6132328

La carga aforada el día de la revisión técnica que en su caso fue de 836 W.

CENSO DE CARGA			
El Censo de carga fue Verificada			
ELEMENTO	CAPACIDAD	CANTIDAD	TOTAL
BOMBILLO 60 W	60w	3	180w
LICUADORA	300w	1	300w
NEVERA PEQUEÑA	156w	1	156w
TELEVISOR 21"	200w	1	200w
TOTAL: 836w			
Los valores W/Un de los equipos conectados se encuentra conforme a lo definido por el Ministerio de Minas y Energía			

Teniendo en cuenta que el inmueble objeto del presente proceso administrativo pertenece a la tarifa RESIDENCIAL el factor de utilización de artefactos eléctricos aplicable según la Cláusula setenta y Tres del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, es del: 30 %.

En el presente proceso se logró establecer el tiempo exacto de permanencia de la irregularidad y/o Anomalía evidenciada (TM) por lo que se tomará como rango 720 horas, multiplicado por 3 mes (es).

Al convertir los valores anteriores tendríamos que:

CC= 836 W x 0, 3 x 720 horas/mes/1000 x 3 mes (es) (tiempo de permanencia consumo no registrado).

CC= 542 kWh

CP: (Total consumos facturados irregularmente)= 115 kWh

Para determinar CNR tenemos que;

CNR = CC – CP

CNR = 542 kWh - 115 kWh = 427 kWh

Para determinar el importe de la ECDF tenemos que;

VC = CNR x TV

VC: 427 kWh x \$ 608 = \$ 259.792

Para determinar el subsidio tenemos que:

Tipo de uso: RESIDENCIAL ESTRATO 1

SUBSIDIO: 275 (S1) * 608 (TARIFA1) * (TU) 60 %

SUBSIDIO: 100.346

Energía consumida dejada de facturar total (Vct) = (VC) – (S).

Vct: (VC) \$ 259.792 – (S) \$ 100.346

Vct: \$ 159.446

Energía Consumida Dejada de Facturar \$ 259.792

Subsidio \$ 100.346

TOTAL IMPORTE \$ 159.446

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.ceoesp.com.co



Radicado No. 6132328

VALOR EN LETRAS: CIENTO CINCUENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS (\$ 159.446).

A continuación, se relacionan las pruebas que soportan la recuperación de la Energía Consumida Dejada de Facturar (ECDF):

- A) Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. R7478986
- B) Acta de Materiales Instalados y Retirados No. M7478986
- C) Certificado De Calibración No. CEO-038251-2019.
- D) Historial de lecturas del sistema comercial cuenta No. 898197557.
- E) Fotografías de la lectura 1894, en los meses donde estuvo presente la anomalía.

A sus observaciones se brinda respuesta en los siguientes términos:

- ***“...en este caso desconozco porque .se está haciendo el cobro de la energía, ya que en mi caso no he cometido ninguna irregularidad y tampoco se ha Inanipulado el conlador, la compañía está cargando a nosotros como usuarios una responsabilidad que desconocemos como se realiza, ...”***

Respuesta: Inicialmente se aclara que la CEO en ningún momento señaló que en su caso se presentó irregularidad o actuar doloso; lo que se encontró fue una anomalía consistente en **“EQUIPO DE MEDIDA EN MAL ESTADO”** y de conformidad al resultado del certificado de calibración y ensayo No. CEO-038251-2019, se determinó que el medidor no estaba registrando de consumos, resultados reflejados en el histórico de consumos, donde se observa lectura repetida, impidiendo determinar el consumo mensual y conllevando a que se generara Energía Consumida Dejada de Facturar:



7015 - ENERGÍA (898197557) - jhorflor@sonatpnl (Compañía Energética de Occidente)

JOSE DEISO RODRIGUEZ MORALES (1 - Activo)
111 - Cédula-1060800141 Segmento de mercado:1 - Regulado Tipo de cliente 1010 - RESIDENCIAL E1 Categoría -
Teléfono: Obsoleto

Cuentas: Contratos:

Producto

Producto:	898197557	Estado de Corte:	1 - CONEXION
Tipo de Producto:	7015 - ENERGÍA	Estado del Producto:	1 - Activo
Contrato:	1106441	Plan Comercial:	2 - PLAN REGULADO RURAL
Nombres:	JOSE DEISO RODRIGUEZ MORALES	Tipo Identificación Cliente:	111 - Cédula
Identificación Cliente:	1060800141	Teléfono de Contacto:	3154215819
Uso:	1 - RESIDENCIAL	Estrato:	1 - ESTRATO 1
Fecha de Instalación:	1994-11-11	Fecha de Retiro:	
Inicio Provisional:	1994-11-11	Fin Provisional:	sábado, 31 de diciembre de 4732 11:59
Provisional:	N	Ubic. Geográfica de Dirección:	19130-CAJIBÍO, CAUCA, COLOMBIA
Barrio de Dirección:	19130	Dirección:	VE LAS PIEDRAS NEGRAS -CC 1060800

Año Periodo	Mes Periodo	Días de Consumo	Consumo	Última Lectura	Fecha de Última Lectura	Consumo Promedio	Método de Cálculo	Código Elemento de Medición	Tipo	Periodo de Corte
2019	5	31	19		sábado, 11 de mayo de 2019 12	33	4 - CONSUMO FACTU	1208585COMMA	1 - Energía Activa	
2019	4	29	0	1894	jueves, 11 de abril de 2019 12		4 - CONSUMO FACTU	1097219METMA	1 - Energía Activa	
2019	3	29	94	1894	miércoles, 13 de marzo de 20 30	30	4 - CONSUMO FACTU	1097219METMA	1 - Energía Activa	
2019	2	31	0			21	4 - CONSUMO FACTU	1097219METMA	1 - Energía Activa	
2019	1	32	21	1894	domingo, 13 de enero de 201 21	21	4 - CONSUMO FACTU	1097219METMA	1 - Energía Activa	

- ***“...nunca se nos ha socializado el proceso de cobro de energía dejada da facturar además en el momento de la visita tampoco se nos informa como se hace...”***

Respuesta: Es pertinente indicar que el procedimiento de recuperación de Energía Consumida Dejada de Facturar fue modificado el 28 de diciembre de 2018 en el Contrato de Condiciones

Radicado No. 6132328

Uniformes de la CEO, el mismo fue publicado en el Diario El Nuevo Liberal, el día sábado 29 de diciembre de 2018; por lo anterior se informa que el procedimiento es el siguiente:

“CLAUSULA 74. TÉRMINO LEGAL PARA ADELANTAR LA RECUPERACION DE CONSUMOS: La empresa podrá hacer efectivo el cobro retroactivo de la energía consumida dejada de facturar por un periodo máximo de (5) meses, salvo que se acredite el dolo contractual del suscriptor o usuario, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) En las anomalías técnicas, la Ley 142 de 1994, en su artículo 150, señala que a menos, que se compruebe dolo del suscriptor o usuario, cuando la falta de facturación atienda a un error u omisión del prestador o del suscriptor o usuario o a una investigación por desviación significativa, solo pueden recuperarse dichos valores hasta cinco (5) meses atrás, contados a partir del momento en que se entregó el documento equivalente a la factura de servicios públicos en la cual debieron ser incluidos.*
- b) En la manipulación indebida, cuando se compruebe la existencia del Dolo contractual por parte del suscriptor o usuario, en el marco de estas facultades, LA COMPAÑÍA podrá establecer una recuperación de consumos por un lapso mayor a los cinco meses. En tal sentido LA COMPAÑÍA puede tomar el tiempo necesario para la demostración de la existencia de la manipulación indebida dolosa por parte del suscriptor o usuario y ejercer su derecho al cobro cuando así lo pueda demostrar.*

CLAUSULA 75. RECURSOS PROCEDENTES: En contra del documento equivalente a la factura de servicios públicos y el documento que hace parte integral de la misma, que contiene el fundamento del cobro de la energía consumida dejada de facturar, su determinación y liquidación, el usuario tendrá el derecho de presentar reclamaciones y recursos en los términos del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, con el objeto de controvertir el concepto facturado, los motivos que tuvo CEO para ello y las inspecciones, revisiones y la liquidación o el cobro efectuado.

Los recursos de reposición y apelación se presentarán cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 142 de 1994 y deberán ser tramitados por LA COMPAÑÍA dentro de los términos legales establecidos en la mencionada Ley

Las decisiones que adopte LA COMPAÑÍA en desarrollo de las reclamaciones y recursos deberán ser notificadas a los usuarios en la forma establecida en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo: La actuación descrita en esta cláusula se podrá adelantar utilizando medios electrónicos, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si así lo ha indicado expresamente el usuario.”

Teniendo en cuenta lo señalado, una vez se realiza el documento denominado RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR, se envía esta comunicación al usuario con la factura correspondiente y el usuario puede elevar el reclamo con el objeto de controvertir el concepto facturado, los motivos que tuvo CEO para ello, las inspecciones, revisiones y la liquidación o el cobro efectuado, dentro del término establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Una vez elevada la reclamación, atendida y notificada la misma; si el usuario se siente inconforme puede interponer los recursos de Ley, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 142 de 1994.

- ***“en este caso me está llegando un cobro por el contador”***

Radicado No. 6132328

Respuesta: En nuestro sistema comercial se observa mediante solicitud presencial No. 5937078 del 09/04/2019, el usuario solicitó cambio de medidor y se informaron los costos para este procedimiento.

El 12 de abril de 2019, de conformidad a la solicitud del usuario se procedió a retirar el equipo de medida serie No. 1097219METMA, según acta de revisión No. R7478986, para su envío al laboratorio y se procedió a normalizar el servicio instalando medidor serie No. 12085885CDMMA.

Es importante hacer claridad que la revisión del medidor, el cambio y materiales utilizados tienen un costo, los cuales deben ser asumidos por parte del usuario.

Lo anterior de conformidad a la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes según la cual: *“PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. (...)*

Parágrafo: El cambio, reparación o mantenimiento que deba hacerse al medidor o a la conexión en general, salvo en el período de garantía, correrá por cuenta del suscriptor o usuario que es quien los está utilizando”.

- ***“...la empresa está siendo arbitraria en el cobro de energía de energía y para mi caso y la de muchos usuarios, ya que no se tiene en cuenta los promedios reales, para el cobro de la presunta energía de facturar y se hacen cobros considerando que los electrodomésticos se tienen prendidos todo el tiempo...”***

Respuesta: Se informa que el método de calculo utilizado para establecer la Energía Consumida Dejada de Facturar se adelanta de conformidad con lo establecido en los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994 y la Cláusula SETENTA Y TRES (73) del Contrato de Condiciones Uniformes se procede a determinar la energía consumida dejada de facturar aplicando la siguiente formula:

Para determinar el consumo no registrado por periodo de facturación (CNR), se establecerá la diferencia entre el consumo calculado atribuible al inmueble en condiciones normales (CC) y el consumo promedio facturado durante los últimos cinco (5) meses (CP)

El Consumo no registrado por periodo de facturación se determinará así:

$$\text{CNR} = \text{CC} - \text{CP}$$

Dónde: CNR:

Consumo no registrado

CC: Consumo total calculado atribuible al inmueble en condiciones normales

CP: Consumo registrado por el medidor

El consumo total calculado atribuible al inmueble en condiciones normales (CC) se determinará así:

$$\text{CC} = \text{CI} * \text{Fu} * \text{Número de horas}$$

Radicado No. 6132328

SIGLA	NOMBRE
CNR	Consumo no registrado
CC	Consumo total calculado atribuible al inmueble en condiciones normales
CI	Consumo registrado por el medidor
FU	Factor de utilización: 30% Usuarios Residenciales 50% Usuarios Comerciales y Oficiales 60% Usuarios Industriales

Dónde:

CI= se calculará teniendo en cuenta lo siguiente:

AFORO O CENSO DE CARGA

Fu= Factor de utilización =

30% Usuarios Residenciales

Número de Horas: TP (si es un mes se tomará 720 horas)

La liquidación de los consumos no facturados en términos monetarios será la que resulte luego de haber valorado el consumo no registrado (CNR) a la tarifa vigente (TV) correspondiente al mes de detección de la anomalía, por el tiempo de permanencia de la misma (TP) tomando como máximo un término de cinco (5) meses retroactivamente hablando con respecto a la fecha de realización de la visita técnica, a saber:

$$\text{CNR} = (\text{TV (CNR)} * \text{TP})$$

SIGLA	NOMBRE
TV	Tarifa vigente o
TA	tarifa aplicable
TP	Tiempo de permanencia de la misma
SPM	Subsidio pendiente mes
TU	Tipo de Uso
VC	Valor consumo
CNR	Consumo no registrado

Dónde:

TV: Tarifa vigente

TP: Tiempo de permanencia

CNR: Consumo No Registrado

El Consumo No Registrado por causa de anomalías y/o irregularidades (ECDF), se valorará a la tarifa vigente (TL) correspondiente al mes de detección, según la siguiente fórmula:

$$\text{VC} = \text{CNR} \times \text{TL}$$

Radicado No. 6132328

La tarifa vigente (TL) será la que corresponda al sector de consumo, incluyendo el costo del servicio y los factores aplicables según la reglamentación existente ((contribuciones y subsidios), ((Constitución política artículos 367, 368, Ley 142 de 1994 artículo 86 numeral 2, artículo 99 numerales 6 y 7, y las Resoluciones CREG 080 de 1995, 113 de 1996, 079, 031 y 078 de 1997).

El subsidio será aplicable a los inmuebles cuyo Tipo de uso (TU) sea:

Residencial 1(R1) = 60%.

Residencial 2(R2) = 50%.

Residencial 3(R3) = 15%.

Subsidio = Subsidio pendiente mes (SPM) * Tarifa Aplicable (TA) * Tipo de Uso (TU).

TIPO DE USO	SIGLA	PORCENTAJE SUBSIDIO
Residencial 1	R1	60%
Residencial 2	R2	50%
Residencial 3	R3	15%
FÓRMULA DE CÁLCULO		
Subsidio = (SPM) * (TA) * (TU)		

La contribución será aplicable a los inmuebles cuyo Tipo de uso (TU) sea:

Residencial 5 (R5).

Residencial 6 (R6).

Industrial.

Comercial.

Contribución = valor de la energía recuperada * 20%.

TIPO DE USO
Residencial 5(R5)
Residencial 6 (R6)
Industrial.
Comercial.
FÓRMULA DE CÁLCULO
Contribución = valor de la energía recuperada * 20%

- ***“...solicitó se tenga en cuenta la petición, para que no se hagan el cobro (ie una presunta energía dejada de facturar, ya que como lo dije anteriormente la empresa está cobrando una valor oneroso y donde no se tiene en cuenta consumos históricos anteriores y se está haciendo responsables a nosotros como usuarios de irregularidades que no hemos cometido...”***

Radicado No. 6132328

Respuesta: De conformidad con lo expuesto, más las pruebas mencionadas, se ratifica el cobro por concepto de recuperación de Energía Consumida Dejada de Facturar, por valor de: CIENTO CINCUENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS (\$ 159.446).

La CEO lo invita a realizar un contrato de transacción por el valor correspondiente a la energía que se dejó de facturar por encontrar la anomalía en el inmueble, este contrato puede ser diferido de acuerdo a las políticas de negociación establecidas por la CEO y que se adecue a su situación económica

- **“...Debe tenerse en cuenta que no se realizó ninguna notificación, sobre el proceso administrativo iniciado...”**

Respuesta: En el presente caso envió comunicación denominada RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR (ECDF) con radicado No. P5973243 del 30 de mayo de 2019, junto con la factura que contiene el cobro de ECDF, al usuario y/o suscriptor y/o propietario JOSE DEISO RODRIGUEZ Y/O JOSE DEISO RODRIGUEZ MORALES, mediante Guía No.2031266178, donde se explicó la existencia de la irregularidad y/o anomalía y el valor a recuperar por Energía Consumida Dejada de Facturar.

La empresa actuó de acuerdo con la norma, en ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley, ya que la Comisión de Regulación de Energía y Gas expidió la Resolución 108 de 1997, la cual desarrolla los principios fundamentales definidos en la ley, garantizando que no se presenten abusos de posición dominante y la protección de los derechos de los usuarios en su relación con la empresa. La Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997 fijan los parámetros generales dentro de los cuales debe enmarcarse la relación entre la empresa y el usuario, sin que ninguna de las partes pueda desconocerlas o actuar en contravía de las mismas.

Es importante tener en cuenta que dentro de las actuaciones realizadas por la empresa se salvaguardan los derechos del usuario y/o suscriptor, en garantía al debido proceso y el derecho a la defensa, los cuales ejerce efectivamente por medio de los recursos de vía gubernativa.

Finalmente se conceden recursos por el cobro de Energía Consumida Dejada De Facturar (ECDF) y el cobro de materiales por el cambio del medidor realizado mediante acta No. R7478986 el 12/04/2019.

“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”.

Radicado No. 6132328

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.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN

Coordinador Servicio al Cliente

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

Proyectó: VZD
Solicitud: 6132328 (6141416).