

Radicado No. 6140965

Popayán, 23 de julio de 2019

Señor (a)

JONATHAN ALEXANDER LOPEZ

Cédula.1061783552

Cr 9 cl 8N-94 o Carrera 27 No 7-23

Producto:898265807

Celular.3148520382

Popayán-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 **6140965** el día **15 de julio de 2019**, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación con radicado por el/la señor (a) **JONATHAN ALEXANDER LOPEZ** . el día 04 de julio 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 **6140965** expedido el día **15 de julio de 2019**, en cuatro (4) folios.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.

Coordinadora Servicio al Cliente

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

Proyectó: YLCR

Solicitud: **6140965**

Radicado No. 6140965

Popayán, 15-07-2019

Señor (a)

JONATHAN ALEXANDER LOPEZ

Cédula.1061783552

Cr 9 cl 8N-94 o Carrera 27 No 7-23

Producto:898265807

Celular.3148520382

Popayán-Cauca.

Asunto: Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación con radicado No.6140965 del 04 de julio 2019, contra la decisión empresarial No.6067696 del 05 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 898265807 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 manera informativa se indica lo siguiente:

Inicialmente es pertinente aclarar que el 04 de abril del 2019 se reportó la toma de lectura 22060 kWh, donde se presentó un incremento en el consumo de 2610 kWh, originándose una desviación significativa en el periodo de consumo comprendido entre el 06/03/2019 / 04/04/2019, situación que involucra el despliegue de una serie de actividades tendientes a identificar las causas del incremento, motivo por el cual durante el periodo de la investigación se factura al usuario el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, hasta obtener los resultados de la investigación.

Radicado No. 6140965

Igualmente, se le informa que una vez aclarada la causa de la desviación, la Compañía procederá a establecer los valores a facturar teniendo en cuenta los ya facturados, que podrán ser descontados o cargados según sea el caso, a la cuenta del suscriptor y/o usuario, en el siguiente periodo de facturación, como lo indica el parágrafo 5° de la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes.

Se observa que, en desarrollo de la investigación, se facturó el consumo por promedio de la siguiente manera:

Mes	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo utilizado	Consumo facturado	Consumo por cobrar
abril-2019	19450	22060	2610	322	1964

Se realizó la siguiente revisión técnica:

con el fin de verificar el incremento del consumo, la compañía programó una visita técnica mediante orden de trabajo no. 7476687 el día 8 de abril del 2019, en visita técnica, se realizan pruebas al medidor con equipo avm con resultados conformes no se encontró fuga interna, instalaciones internas no cumplen RETEI, lectura 22407.6 kWh, funciona centro comercial san Andresito, se toma censo de carga 3349 vatios, se toma registro fotográfico fotos firma el señor JOSE VELEZ, cédula 4646214.

Es oportuno señalar que cuando se presenta una desviación significativa, la electrificadora no puede cargar los kilovatios constitutivos de la misma, hasta haber adelantado la investigación previa correspondiente, que permita determinar la razón del incremento en el consumo, es decir que durante el periodo de la investigación, se factura con el promedio histórico del usuario, por este motivo se han venido cancelando las facturas, sin que en ellas se hubieran cargado los kilovatios mencionados, siendo importante tener en cuenta que para resolver se tuvo en cuenta la información que reposa en el sistema de la empresa, entre la cual se encuentra las pruebas mencionadas en su escrito.

Cabe indicar 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 una vez se notifique de la decisión.**

De acuerdo con la visita técnica realizada el 08 de abril del 2019, donde se encontró medidor serie No. 1020672TECBA con lectura 22407kWh con pruebas de inspección en buen estado de funcionamiento, sin fugas internas, se establece el incremento del consumo obedece al consumo registrado por el usuario, por lo tanto, una vez aclarada la causa de la desviación, la Compañía procede a liquidar los consumos con base en la estricta diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida.

Radicado No. 6140965

El día 11 de junio del 2019 se realiza una nueva visita con orden de trabajo No R7562684, en visita técnica predio antes notificado se encontró predio con medidor bifásico electrónico normalizado en fachada no se realiza pruebas técnicas con avm manual dado a que se encuentra protegido mediante una rejilla empotrada sin acceso a manipular por tal motivo se realiza toma de lectura 28419 kWh, censo de carga 3220 vatios, con costo para el usuario ,se toma registro fotográfico 0056 71 servicio utilizado para centro comercial san Andresito, firma el señor JONATHAN LOPEZ, cédula No 1061783552. Registro fotográfico:



El día 9 de julio del 2019 se realiza una nueva visita técnica a solicitud del usuario con orden de trabajo No R7595251, en visita técnica efectuada se encontró predio con medidor bifásico electrónico en fachada protegido con una reja empotrada por lo cual no hay acceso para manipular el medidor para pruebas y cambio de caja se realiza solo toma de lectura 30339 kWh, y censo carga 1900 vatios, se toma registro fotográfico servicio queda estable, se le recomienda al usuario retirar la reja y realizar una nueva solicitud, por caja opaca, firma el señor JHONATHA ALEXANDER LOPEZ, cédula No 1061783552.

Radicado No. 6140965

Registro fotográfico:



El Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía en su cláusula 18 como **OBLIGACIONES DE HACER** de los suscriptores y/o usuarios del servicio las siguientes:

“5. Adquirir, entregar, mantener y reparar, cuando la CEO lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

6. Permitir la revisión de los medidores y su lectura, destinando para la instalación de los medidores sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por la Compañía, so pena de la suspensión del servicio.

7. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la CEO para efectuar *revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores* y en general, *cualquier diligencia que sea necesario efectuar*, producto de la ejecución del presente contrato, *so pena de la suspensión del servicio.*

8. Velar por que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezcan con posibilidades de iluminación, que facilite tomar la lectura del consumo, debe ser un lugar ventilado, seco, no sujeto a temperaturas extremas, libre de escombros, basuras y en general libre de materiales que dificulten el acceso del personal autorizado por CEO, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

Radicado No. 6140965

10. *Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que pueden ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.*

27. *Acatar las recomendaciones que realice CEO, en aplicación del Reglamento de Distribución expedido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas [CREG] y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas [RETIE], con las demás normas técnicas que expida CEO y disposiciones técnicas nacionales e internacionales”.*

En el momento de las visitas no es posible realizar las pruebas por la reja empotrada.

Teniendo en cuenta lo anterior se procede a analizar el consumo del mes de mayo del 2019, objeto del recurso.

La factura emitida en mayo del 2019 corresponde al periodo de consumo del (05/04/2019 / 06/05/2019), donde se liquidó un consumo de 2943kWh de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas registradas por el equipo de medida (22060 kWh y 25003 kWh).

Tal situación se puede verificar con la siguiente imagen:

Periodo	Lectura anterior	Lectura actual	kWh a facturar
mayo-2019	22060	25003	2943

Como puede observarse el consumo liquidado en la factura de Mayo del 2019, 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”.*

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.

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.

Radicado No. 6140965

Ahora bien, es preciso aclarar que en el consumo del mes reclamado de mayo del 2019, no se presenta desviación significativa, debido a que el mes de abril del 2019 se facturó por promedio estimado de 322 kWh y se encuentra en trámite la desviación significativa, de conformidad con lo establecido en la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes y el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 se establece que: “...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) periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, exceptuando los consumos cero (0).** Por lo anterior no podría predicarse la existencia de desviación significativa para el mes de mayo del 2019; debido a que no es posible hacer el análisis de desviación significativa por no tener un promedio histórico de los últimos 6 periodos.

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.

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, 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.

Una vez realizadas las adecuaciones pertinentes del caso en su inmueble, se le sugiere respetuosamente, acercarse a las oficinas de servicio al cliente asumiendo los costo a programar de nuevo la visita técnica, con el fin de inspeccionar el servicio o llamar al 01800511234.

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

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. 6067696 del 05 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.

Radicado No. 6140965

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.

Cordialmente,



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

Proyectó: SAC
Solicitud:6140965 (Recurso 6149052)