

Radicado No. 6149270

Popayán, 31 de Julio de 2019

Señor

FREDY ALEXANDER TUMBO GUETIO

Cédula: 76002084

Vereda Pueblo Nuevo

Correo: fredytumbo@gmail.com

Celular: 3116326632

Producto: 338688500 Ruta: 19086609010 - 6090670017

Caldono – 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 **6149270** expedido el día 23 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 **6149270** del día 23 de julio de 2019. en tres (3) folios.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN

Coordinador Servicio al cliente

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

Proyectó: YLCR Solicitud: **6149270**

Radicado No.6149270

Popayán, 23-07-2019

Señor

FREDY ALEXANDER TUMBO GUETIO

Cédula: 76002084

Vereda Pueblo Nuevo

Correo: fredytumbo@gmail.com

Celular: 3116326632

Producto: 338688500 Ruta: 19086609010 - 6090670017

Caldono – Cauca.

Asunto: Respuesta a oficio con radicado interno número No.6149270 del 05 de julio de 2019.

Estimado (a) señor (a) Tumbo:

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 ya que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a su escrito presentado en nuestras instalaciones el día 05 de julio de 2019, relacionado inconformidad por los cobros por servicio no prestado actualización de número de cédula, del servicio con producto No 338688500 a nombre de FREDY ALEXANDER TUMBO ubicado en la Vereda Pueblo Nuevo del municipio de Caldono, después de estudiar cuidadosamente los casos y realizar la investigación correspondiente, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente:

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, por lo tanto, no procede reclamación por los periodos facturados anteriores a cinco meses.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 154 de la Ley 142 de 1994: “(...) *El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.* (Negrillas fuera del texto original).

En desarrollo de la norma anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante concepto SSPD OJ 2003-0039 aclaró diversos aspectos relacionados con la caducidad y prescripción de las facturas: “(...) *el inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de haber*

Radicado No.6149270

sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos(...).

Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado”.

Inicialmente se verifica en nuestro sistema de información comercial de CEO y se observa que con radicado No 5957397 del 29 de abril del 2019 la CEO expide respuesta donde le indico lo siguiente:

En atención a su escrito presentado en nuestras instalaciones el 17 abril de 2019, relacionado con la solicitud de cambio de la acometida del servicio identificado con el producto No. 338688500, a nombre de FREDY ALEXANDER TUMBO, de la manera más cordial nos permitimos informar que se programó revisión con orden de trabajo No. 7499321 de conformidad a su solicitud.

La cual fue atendida mediante acta No. 7499321 del 24 de abril de 2019, “En visita técnica efectuada se encontró predio sin servicio con acometida en mal estado se instala caja y acometida con materiales para financiar en la factura se realiza pruebas al medidor con resultados conformes, usuario firma conforme FREDY ALEXANDER TUMBO GUETIO, cédula 76002084, instalaciones no cumplen RETIE no posee puesta a tierra.

En relación a los hallazgos encontrados en la orden de trabajo No. 7499321 del 24 de abril de 2019, se evidenció que el inmueble no cumple con el RETIE, nos permitimos informar que el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía estipula: “...Las instalaciones internas son única y exclusivamente de responsabilidad del suscriptor y/o usuario, y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro usuario”.

El valor de los materiales por \$242.552 fue financiado el día 24 de abril del 2019, en 24 cuotas, par empezar a pagar desde la factura del mes de abril del 2019.

Es de aclarar que la revisión y la normalización del servicio debe ser asumido por el usuario, por lo cual el valor de los materiales utilizados en la normalización fue cargado en la factura del usuario, para pagar en cuotas.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes que dispone: “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”.**

Con respecto a los consumos se verifica en nuestro sistema de información comercial y se observa que el servicio con productos No 338688500, los meses de febrero, marzo , abril, mayo y junio del 2019, la empresa ha liquidado los consumos con las lecturas que registra su medidor instalado en su inmueble.

Radicado No.6149270

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
febrero-2019	9627	9673	46	46
marzo-2019	9673	9715	42	42
abril-2019	9715	9736	21	21
mayo-2019	9736	9771	35	35
junio-2019	9771	9808	37	37

Como puede observarse los consumos de los meses de febrero del 2019 al mes de junio del 2019, al servicio con producto número 338688500 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, ya que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida.

Para verificar lo que manifiesta el usuario en su escrito que la viviendas no cuentas con el servicio, se realiza visita técnica con orden de trabajo No R7607500 el día 12 de julio del 2019, en donde se encontró servicio normalizado se atiende solicitud del usuario, se realizan pruebas al medidor serie No 32993698ISKBA, con resultados conformes se detecta una carga de 1.40 amperios, no se sabe si es carga o fuga ya q el predio se encuentra solo, no cumple el reglamento de instalaciones internas RETIE, no posee polo y calibre no adecuado de fácil acceso a la toma de **lectura 9838,1 kWh**, funciona vivienda equipo de medida para una sola, sé toma registró fotográfico firma testigo presente ya que fue notificada con anterioridad bajo la acta # 335848 código de fotos # 3075, firma testigo el señor ARMANDO VELAZCO, cédula No 10236234.

Registro fotográfico de lectura de la visita técnica:



Radicado No.6149270

Con respecto al valor de la factura del mes de junio del 2019, por valor de \$ 40.000, corresponde al valor de \$ 19.700 de consumo y cuota de financiación; \$20.300 de consumo y cuota de financiación.



CEO Compañía Energética de Occidente S.A.S.E.S.P.
Facturación del Servicio de Energía Eléctrica
Nit: 900 355 010-1
Cra. 7 No. 1N-28, edificio Edgar Negret, pisos 3 y 4
Línea de Atención 01 8000 511234
Popayán - Cauca

Nombre: **FREDY ALEXANDER TUMBO**
Cédula: **74005084**
Dirección: **Vda Pueblos Nuevo - 338688500**
Municipio: **CALDONO**
Vda Pueblos Nuevo - 338688500 - CALDONO

FACTURA No. **59796051**
FECHA DE EXP. **26/06/2019**
REF. FACT. PRECEDENTE **33989918**

DETALLE DE LA MEDICIÓN

Marca	Medidor	Cifras	Factor	Clase
ISERA	3298388EISKBA	5	1	Normales

Tasa Interés Mora: 2.141

Indicadores de calidad: Duración de interrupciones, CRO-m1 (kWh), CAP (kWh)

Últimos 6 consumos (kwh): MAY/19: 39, ABR/19: 21, MAR/19: 42, FEB/19: 46, ENE/19: 68, DIC/19: 66

PERIODO DE CONSUMO: Desde 24/05/2019 Hasta 22/06/2019. Pago Oportuno Hasta INMEDIATO. Suspensión desde INMEDIATO.

Conceptos del Servicio de Energía

Cargos	Cantidad	Valor unit.	Subtotal (\$)
Consumo Energía (Kwh)	37	580.5573	21.480.62
Subsidio	-37	334.7770	-12.386.75
Consumo Comunitario (Kwh)	87	360.5574	30.508.49
Subsidio Comunitario		334.7770	-29.125.60
Corrección Comunitaria			-21.382.89
Interés Por Mora			85.53
Cuota Financiación			9.324.91
Interés De Financiación			1.796.63
Apeto Por Redondeo			-0.94

Facturación Alumbrado Público / **Otros Conceptos**

ESTADO DE FINANCIACIÓN

Plan de financiación	Cuotas Pend.	Saldo	Total Conceptos Energía
			\$20,300
Materiales	21	211,316	Total Otros Conceptos \$0
			Valor Reclamo \$0
			Deuda Interés Capital \$0
			Deuda Capital \$19,700
			TOTAL A PAGAR \$40,000

Fecha y Último Pago: 09-05-2019 \$10,300

Se verifica en nuestro sistema comercial y el último pago registrado fue de \$ 10.300 realizado el 9 de mayo del 2019, el cual aplico a la factura del mes de abril del 2019, esa es la razón que a la fecha tiene una deuda por valor de \$ 40.000, que corresponde al valor de la factura expedida en el mes de mayo del 2019 y factura del mes junio del 2019.

Con respecto al pago realizado por valor de \$ 19.700, como lo manifiesta en su escrito, en este momento queda en reclamo, ya que CEO esta realizando las investigaciones correspondiente del caso una vez se obtengan los resultados determinando lo sucedido, se tomarán las acciones respectivas encaminadas a realizar los correctivos que correspondan. Le agradecemos su información de esta forma le está aportando a nuestra Compañía para el mejoramiento de sus procesos.

Radicado No.6149270

Es de aclarar que según lectura de visita técnica 9838,1 kWh, con respecto a la lectura reportada el día 22 de junio del 2019, 9808 Kwh, se concluye el inmueble no está desocupado como lo manifiesta el usuario en su escrito, que donde se le está liquidando consumo que no tienen conexiones internas.

Con respecto a la actualización del número de cédula No 76.002.084 en la base datos del producto No 338688500, se procedió actualizar.

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.

Son procedentes los recursos de Ley “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”

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

Proyectó: SAC
Solicitud:6149270 (6152776)