

Radicado No. 6186242

Popayán, 26 de Julio de 2019

Señora

FANY CUCUÑAME CAMPO

Cédula: 25.344.876

Vereda Villa Hermoso del Corregimiento de la Pedregosa

Celular: 3152632332

Producto: 681731692 – Ruta: 19104505110-5050780098

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 **6186242** expedido el día 18 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 **6186242** del día 18 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: **6186242**

Radicado No. 6186242

Popayán, **18-07-2019**

Señora

FANY CUCUÑAME CAMPO

Cédula: 25.344.876

Vereda Villa Hermoso del Corregimiento de la Pedregosa

Celular: 3152632332

Producto: 681731692 – Ruta: 19104505110-5050780098

Cajibío - Cauca

Asunto: Respuesta a escrito con radicado interno N° 6186242 del 16 de julio de 2019.

Estimada señora Cucuñame:

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 16 de julio de 2019, de la manera más cordial, nos permitimos informar que en relación con la facturación el artículo 154 inciso 4° de la Ley 142 de 1994, establece: **“En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”**. (Negrita fuera de texto). En consideración a lo anterior, se concluye que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco meses siguientes a su expedición, por lo tanto contra una factura que tenga más de los cinco meses de ser expedida no procede reclamo alguno.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha manifestado que *“...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 (5) meses de haber 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 que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura para 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”.

Teniendo en cuenta lo anterior se verifica en nuestro sistema comercial que se han presentado las siguientes solicitudes de las últimas cinco facturas expedidas:

- Mediante solicitud presencial N. 5922225 del 2 de abril de 2019 se presentó reclamación por consumo facturado en el mes de marzo de 2019, CEO tramita su requerimiento, remite citación con radicado N. 5922225 del 25 de abril de 2019, la cual fue entregada el 2 de mayo de 2019 con

Radicado No. 6186242

guía N.2031262824, teniendo en cuenta que el usuario no se presentó a realizar la notificación personal se procedió a remitir la notificación por aviso con radicado N. 5922225 del 6 de mayo de 2019 amparada bajo guía N.2031263534 y entregada el 8 de mayo de 2019, se anexo la decisión empresarial del 17 de abril de 2019 que informa:

“en respuesta a su solicitud nos permitimos informar que se ordenaron pruebas en campo con el objeto de poder resolver su reclamación, para lo cual se realizó la orden de trabajo no. 7481742 del 17-04-2019. en visita técnica para dar respuesta a la orden no se puede ingresar a la vereda Villa Hermosa por motivo que la vía se encuentra cerrada por construcción de placa huella, hay una máquina que se encuentra atravesada sobre la vía, la vereda se encuentra aproximadamente a una hora no hay más vías alternas, por lo tanto no es procedente realizar ajuste alguno al consumo liquidado objeto de la reclamación, ya que fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, conforme a lo dispuesto al artículo 146 de la ley 142 de 1994 así: la medición del consumo y el precio en el contrato. la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. de acuerdo a lo anterior se le recuerda 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. se recomienda realizar la respectiva revisión y mantenimiento a las instalaciones eléctricas internas del inmueble, con un técnico electricista particular con tarjeta profesional.”

De acuerdo a lo anterior, el reclamo se atiende como no procedente, contra la respuesta a las mencionadas reclamaciones se concedió el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es preciso señalar que si el usuario se encontraba inconforme con la decisión adoptada por la empresa debió presentar los recursos de reposición y en subsidio apelación dentro de los términos establecidos por la Ley.

Teniendo en cuenta que el usuario no hizo uso de los recursos de la vía gubernativa, la decisión empresarial N. 5922225, se encuentran en firme.

- Mediante solicitud presencial N. 6078363 del 10 de junio de 2019 se presentó reclamación por consumo facturado en el mes de mayo de 2019, CEO tramita su requerimiento, remite citación con radicado N. 6078363 del 26 de junio de 2019, la cual fue amparada bajo guía N. 2039097708 la cual fue devuelta por la empresa de mensajería, se procedió entonces a remitir la notificación por aviso con radicado N. 6078363 del 5 de julio de 2019 amparada bajo guía N. 2039098283, la cual contenía la decisión empresarial del 18 de junio de 2019 que informa:

“en respuesta a su solicitud nos permitimos informar que se ordenaron pruebas en campo con el objeto de poder resolver su reclamación, para lo cual se realizó la orden de trabajo N. 7568252 del 17.06.2019. en visita técnica se encontró medidor electrónico instalado se realizan pruebas técnicas al medidor con resultado conforme, se toma censo de carga registro fotográfico, nota medidor en normal funcionamiento instalaciones internas no cumplen con norma técnica, se recomienda adecuar con técnico electricista

Radicado No. 6186242

particular certificado. solo se realiza la revisión quedando pendiente para la instalación de caja y adecuación de acometida en poste se deja servicio en funcionamiento normal usuario firma, por lo tanto, no es procedente realizar ajuste alguno al consumo liquidado objeto de la reclamación, ya que fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, conforme a lo dispuesto al artículo 146 de la ley 142 de 1994 (...)

El 10 de julio de 2019 mediante interacción N.6162024 se entregó la mencionada decisión, la cual fue adjunta a su escrito radicado el 16 de julio de 2019, es preciso señalar 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.

Realizada la aclaración pertinente se procede a realizar análisis de los consumos facturados para los meses de febrero, abril y junio de 2019, para el mes de febrero de 2019 se factura el consumo de acuerdo al promedio de consumo propio, ya que se presentó un incremento en el consumo como se informó mediante radicado N. 2019 681731692 7424002 107860 del 5 de abril de 2019:

“Le informamos que el consumo correspondiente al periodo entre el día CUATRO (04) DE ENERO DE 2019 hasta el día UNO (01) DE FEBRERO DE 2019, presenta una desviación en relación con los porcentajes promedio de consumo que se han venido registrando en el inmueble, razón por la cual se procederá a emitir la facturación estimada del periodo en referencia, mientras se identifica la causa de la variación presentada en el consumo.

LECTURA ANTERIOR	FECHA LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	FECHA LECTURA ACTUAL	CONSUMO UTILIZADO (kWh)	CONSUMO PROMEDIO (kWh)	INCREMENTO (KWH)
3309	04/01/2019	9452	01/02/2019	6143	115	6028

Una vez determinada dicha causa de la desviación significativa, la empresa le notificará el resultado de la misma. Le agradecemos informar si se ha presentado alguna variación en los hábitos de consumo del inmueble que puedan estar originando esta variación. (...)”, el mencionado documento fue entregado el 8 de mayo de 2019 bajo guía N.2031263505.

Ahora bien el consumo para los meses de abril y junio de 2019 se facturan de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
Abril de 2019	10309	11401	1092	1092
Junio de 2019	12057	12795	738	738

Como puede observarse los consumos fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado en el predio y asociado al producto número 681731692, no reporta novedad de lectura, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997, así: “con

Radicado No. 6186242

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”.

Se verifican las visitas técnicas realizadas:

- Orden N. 7424002 del 26 de febrero de 2019, no se visita predio por que la vía se encuentra cerrada por mantenimiento, vereda a más de 2 horas. Firma testigo.
- Orden N. 7433952 del 19 de marzo de 2019, no hay vía por placa huella en construcción.
- Orden N. 7481742 del 17 de abril de 2019, no se puede ingresar a la vereda ya que están construyendo placa huella y hay una maquina atravesada, no hay vía (...)
- Orden N. 7568252 del 17 de junio de 2019, se encontró medidor electrónico instalado se realizan pruebas técnicas al medidor con el equipo AVM manual por problemas de conexión entre AVM y TGO con resultado conforme, se toma censo de carga, nota medidor en normal funcionamiento, lectura 13507.2 kWh, instalaciones internas no cumple RETIE solo se realiza revisión, queda pendiente para la instalación de caja y adecuación de acometida en poste, en el inmueble funciona una vivienda, se deja constancia, firma a satisfacción señora Fanny Cucuñame Campo, identificada con cédula N.25.344.876

Nos permitimos relacionar censo de carga verificado:

Id Elemento	ELEMENTO	CANTIDAD	CAPACIDAD	VALOR TOTAL
55	Licudora	1	300	300
68	Televisor 14"	1	55	55
9	Bombillo 60 w	4	60	240
TOTAL				595

De acuerdo con las lecturas reportadas y la lectura de la visita técnica se verifica que el consumo corresponde a la demanda real del servicio, precisamos que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en cada 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.

Es importante aclarar que la cláusula 28 del Contrato de Condiciones Uniformes dispone que: “...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”.

Radicado No. 6186242

Teniendo en cuenta lo anterior y la información entregada a nuestro personal operativo, las instalaciones internas del predio fueron ya acondicionadas por un técnico electricista, no obstante, reiteramos que el mantenimiento de las mismas y cumplimiento del RETIE es responsabilidad del suscriptor y/o usuario.

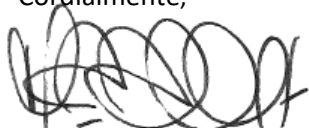
Finalmente se aclara que CEO dispone de los medios humanos y técnicos para ejecutar las actividades en campo, de acuerdo a las variables internas y externas, siempre salvaguardando la seguridad de nuestro personal, para el caso puntual mediante orden N. 7568252 del 17 de junio de 2019 se verificó el estado del equipo de medida instalado en el predio.

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 al producto N. 681731692.

“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 (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.

Cordialmente,



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

Proyectó: NJBL
Solicitud: 6186242 (6198766)