

Radicado No. 6236448

Popayán, 29 de agosto de 2019

Señor

LUIS EDUARDO PABÓN PABÓN

Cédula: 1.061.792.759

Carrera 6 No. 30 N - 99

Celular: 321 578 6375

Producto: 291428102 – Ruta: 19502501140 5012402754

Popayán – Cauca.

NOTIFICACION 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 **6236448** el día **21 de agosto de 2019**, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición con radicado por el/la señor (a) **LUIS EDUARDO PABÓN PABÓN** el día **01 de agosto 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 **6236448** expedido el día **21 de agosto de 2019**, en cinco (5) folios.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.

Coordinadora Servicio al Cliente

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

Proyectó: YLCR

Solicitud: **6236448**

Radicado No. 6236448

Popayán, 21-08-2019

Señor

LUIS EDUARDO PABÓN PABÓN

Cédula: 1.061.792.759

Carrera 6 No. 30 N - 99

Celular: 321 578 6375

Producto: 291428102 – Ruta: 19502501140 5012402754

Popayán – Cauca.

Asunto: Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación con radicado No. 6236448 del 01 de agosto y de 2019, contra la respuesta verbal con radicado No. 6162918 del 23 de julio de 2019.

Estimado señor Pabón:

Reciba un cordial saludo.

La CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición.

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 producto No. 291428102, se realizará frente a la solicitud del usuario al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo. (usuario reclama debido a que no se le está registrando consumo)

Es menester indicar que se revisa nuevamente su caso y se observa en nuestro sistema comercial, que los meses de mayo, junio y julio de 2019, no se liquidó consumo. El mes de abril se liquidó por promedio propio es decir con 165 kWh.

Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994: *“Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...”*. (Negrilla fuera del texto).

Teniendo en cuenta el reclamo presentado por el usuario se realiza visita técnica mediante orden No. 7614797, acta No. R7614797 del 13 de julio de 2019:

Radicado No. 6236448

“En atención a orden se llega al sitio para revisión de servicio a usuario smart grid módulo de medida asociado 00569696 ubicado en el slot 5 de la caja sim 74314 con transponder r19305948, s19305975, t19306029, arrojando lectura 855.99 kWh, se verifica lectura en la factura y no aparece, predio cumple normas retie, se hace prueba de vacío con resultado conforme y predio se encuentra habitado, se hace prueba de corte y reconexión, censo de carga verificada de 6154 vatios y se deja servicio en normal funcionamiento, se confirma con despacho que transponder s19305975 se encuentra en falla modulo asociado a ese transponder arrojan lectura cero en sistema y en terreno muestra lectura real que ha consumido el usuario”. Firma testigo.

Registro fotográfico de la visita realizada:



Se observa que módulo de medida asociado No. 00569696, fue instalado el 25 de febrero de 2019, mediante orden de trabajo No. 7396350, acta No. R7396350, con una lectura inicial de 1 kWh.

Tomando en consideración, la lectura tomada 856 kWh del 13/07/2019 y la anterior lectura 1 kWh con la que fue instalado el módulo el 25/02/2019, da un consumo de 855 kWh.

Teniendo en cuenta lo anterior se procedió a realizar reliquidación de la siguiente manera: 856 kWh – 1 kWh = 855 kWh, en el mes de marzo se liquidó un consumo de 169 kWh, se descuentan, quedando 686 kWh, por facturar.

Ahora bien 686 kWh, se divide por los 4 periodos, da un consumo de 171 kWh de consumo real para cada periodo.

De acuerdo a lo anterior se procede a cargar 171 kWh, para los periodos de mayo, junio y julio de 2019 a los cuales no se les había facturado consumo y para el mes de abril de procede a cargar mediante notas el excedente de consumo correspondiente a 6 kWh, teniendo en cuenta que ya se le habían facturado 165 kWh.

$$\begin{aligned} 856 \text{ kWh} - 1 \text{ kWh} &= 855 \text{ kWh} \\ 855 \text{ kWh} - 169 \text{ kWh} &= 686 \text{ kWh} \\ 686 \text{ kWh} / 4 \text{ meses} &= 171 \text{ kWh de consumo para cada mes.} \end{aligned}$$

De acuerdo a lo anterior se observa que se generó un cobro oportuno en los meses de abril, mayo, junio y julio de 2019, de los kilovatios que no se facturaron con anterioridad de 171 kWh para cada mes,

Radicado No. 6236448

estableciéndose que se encuentran pendientes por facturar de 686 kWh, los cuales fueron liquidados en los meses de abril, mayo, junio y julio del 2019.

Lo anterior de conformidad con lo establecido por el artículo 150 de la Ley 142 de 1994: *“Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario”*.

Se aclara que el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 referido a los cobros inoportunos, tiene que ver con el término que tiene la empresa para cobrar bienes o servicios que no se FACTURARON por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a **consumos anteriores**, es decir que las empresas de servicios públicos cuentan con un término de cinco meses después de haber entregado las facturas, para cobrar bienes o servicios QUE NO SE FACTURARON por error u omisión.

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 tiene 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.

Así las cosas, analizado específicamente el consumo facturado en los meses de abril, mayo, junio y julio de 2019, se concluye que el consumo corresponde 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, la empresa liquidó el consumo con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, como en efecto lo dispone el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

No obstante, si el usuario desea que se le realice nuevamente una revisión técnica, se debe acercar a nuestras oficinas de Servicio al Cliente en su municipio, con el fin de programar la revisión, indicando un número de contacto para que una persona mayor de edad esté presente en la visita. El costo de la revisión debe ser asumido por el usuario.

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

Respecto a lo indicado en el oficio que se le están violando el debido proceso, 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.

Dentro del análisis realizado se tuvo en cuenta lo registrado en el sistema comercial de la empresa, además de las normas de servicios públicos domiciliarios, dentro de las cuales se encuentra el contrato de condiciones uniformes.

Radicado No. 6236448

Según lo expuesto es claro que el proceso a su petición se tramitó respetando el debido proceso, su derecho a la contradicción y a la defensa, agotando la vía gubernativa.

Es pertinente indicar que al conceder los recursos de la vía gubernativa se le garantiza el debido proceso al usuario; no se observa que la empresa vulnere los derechos que tienen los usuarios a presentar peticiones, quejas o reclamos y les dé trámite a estos como lo designa la Ley.

Ahora bien, se debe manifestar que para el asunto en cuestión de ninguna manera puede hablarse de presuntas violaciones a la presunción de buena fe del suscriptor y/o usuario, las cuales se encuentran intactas con respecto a lo encontrado en la visita técnica y al consumo de los meses de abril, mayo, junio y julio de 2019, al concluirse que los consumos que se procedieron a cargar en los respectivos meses se realizaron de conformidad con lo establecido por el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Además 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 tiene 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.

Cabe aclarar que en ningún momento se le ha indicado al usuario que haya realizado fraude a las conexiones, acometidas o medidores.

Se observa que en la respuesta emitida con radicado No. 6162918 del 23 de julio de 2019, se comunicó que el procedimiento se realizaba teniendo en cuenta el artículo 150. de los cobros inoportunos. al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

DECISIÓN: EN RESPUESTA A SU SOLICITUD NOS PERMITIMOS INFORMAR QUE SE REALIZÓ LA ORDEN DE TRABAJO NO. 7614797 DEL 13/06/2019, SE VERIFICA QUE LA LECTURA DEL MEDIDOR INSTALADO EN EL PREDIO ES DE 856, EL EQUIPO DE MEDIDA SE ENCUENTRA EN NORMAL FUNCIONAMIENTO SE PUEDE CONFIRMAR QUE LAS LECTURAS 856 DEL 13/06/19 Y LA LECTURA 01 DEL 25/02/2019 DE INSTALACIÓN FUERON TOMADAS EXITOSAMENTE. DE LOS PERIODOS DE ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2019 NO SE PUDO EVIDENCIAR LA VERACIDAD DE LAS MISMAS Y TENIENDO EN CUENTA QUE ESTOS PERIODOS SE LIQUIDARON CON CONSUMO 0KW/H SE PROCEDE A CARGAR CONSUMOS PARA LOS PERIODOS DE ABRIL DE 2019 A JULIO DE 2019. LA RELIQUIDACIÓN SE REALIZA DE LA SIGUIENTE MANERA: $856 - 1 = 855 \text{KWH}$; $5 / * (\text{MESES}) = 171 \text{ KWH}$; ES DECIR QUE A LOS PERIODOS DE MAYO JUNIO Y JULIO DE 2019 LE CORRESPONDE UN CONSUMO REAL DE 171KWH PARA CADA UNO. Y PARA EL PERIODO DE ABRIL, SE PROCEDERÁ A CARGAR EL EXCEDENTE DE CONSUMO CORRESPONDIENTE A 6KW, TENIENDO EN CUENTA EL ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. AL CABO DE CINCO MESES DE HABER ENTREGADO LAS FACTURAS, LAS EMPRESAS NO PODRÁN COBRAR BIENES O SERVICIOS QUE NO FACTURARON POR ERROR, OMISIÓN, O INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS FRENTE A CONSUMOS ANTERIORES.

Contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante 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 por escrito 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. 6236448

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.

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.

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

RESUELVE

Artículo 1º: No reponer y consecuencialmente confirmar la respuesta con radicado [No. 6162918 del 23 de julio 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: Conceder para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el Recurso de Apelación interpuesto en forma subsidiaria, razón por la cual se remitirá la presente resolución con la documentación respectiva, de acuerdo a lo estipulado en el Código de Procedimiento de Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN
Coordinadora Servicio al cliente
Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: ACRT
Solicitud: 6236448 (6267533)