

**Radicado No. 6255168**

**Popayán, 28 de agosto de 2019**

Señor (a):

**TELMO COMETA**

Cédula:76299299

Vereda San Elena

Celular:3207243659

Producto:898177549-ruta.19081609070-6091120062

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 **6255168** expedido el día **20 de agosto 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 **6255168** expedido el día **20 de agosto 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: **6255168**

**Radicado No.6255168**

Popayán, **20-08-2019**

Señor (a):

**TELMO COMETA**

Cédula:76299299

Vereda San Elena

Celular:3207243659

Producto:898177549-ruta.19081609070-6091120062

Caldono-Cauca.

**Asunto:** Respuesta a radicado interno número No 6255168 del día 03 de agosto de 2019.

Estimado (a) señor (a) Cometa:

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 solicitud presentada en nuestras instalaciones el día 03 de agosto del 2019, relacionado consumo alto y vuelvan a facturar los meses pasados habiendo cancelado, del servicio del servicio con producto No 898177549 a nombre TELMO COMETA VALENCIA, ubicado Vereda Santa Elena del municipio de Caldono, de la manera más cordial nos permitimos informar que 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 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 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.

Teniendo en cuenta lo anterior se procede a realizar un análisis del consumo facturado en los meses marzo a julio del 2019, al producto número 898177549, los cuales presentan el siguiente comportamiento:

Mes	Lectura anterior	Lectura actual	kWh a facturar
Julio-2019	2332	2406	74
Junio-2019	2265	2332	67
Mayo-2019	2198	2265	67
Abril-2019	2145	2198	53
marzo-2019	2087	2145	58

### Radicado No.6255168

Como puede observarse el consumo de los meses reclamados fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio y asociado al producto número 863623502, 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.

En virtud de lo anterior, se procederá a determinar el porcentaje de variación del consumo en el mes de marzo al mes de julio del 2019 así:

MES	CONSUMO EN KW	PROMEDIO EN KW	OBSERVACIÓN
Julio-2019	74	60	Aumento del 23%
Junio-2019	67	56	Aumento del 20%
Mayo-2019	67	51	Aumento del 31%
Abril-2019	53	50	Aumento del 6%
marzo-2019	58	47	Aumento del 23%

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que, para los meses reclamados no se presenta desviación significativa del consumo, por cuanto “**CLAUSULA 68. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.** 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) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, exceptuando los consumos cero (0).

Los porcentajes de desviación por los cuales se presenta una desviación significativa son los siguientes:

Rango de consumo Kwh	% Disminución	% Aumento
0 a 400	N.A.	700%
401 a 800	N.A.	600%
Mayor a 800	N.A.	400%

Solo se considerará que presentan desviación significativa si el consumo del periodo es superior a 50 kwh y si la diferencia entre el consumo actual y consumo promedio es mayor a 130 Kwh.

### **Radicado No.6255168**

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 atención a su preocupación sobre el manejo de la tarifa, de la manera más cordial nos permitimos informar que la tarifa que los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica aplican a sus usuarios regulados, debe ser calculada para cada empresa y mercado conforme a la fórmula tarifaria vigente aprobada por la CREG contenida en la Resolución CREG 119 de 2007.

De acuerdo con el artículo 4 de esta resolución el costo unitario de prestación del servicio de energía eléctrica consta de un componente variable de acuerdo con el nivel de consumo, expresado en \$/kWh, y un componente fijo, expresado en \$/factura. El costo máximo del servicio en un período dado corresponderá a la suma de: i) el producto entre el consumo en kWh en dicho período y el componente variable; y ii) el valor del componente fijo. Sin embargo, el valor del componente fijo de acuerdo al artículo 12 de la mencionada resolución, en tanto se defina en regulación posterior, será igual a cero.

Los cambios en la tarifa de un periodo a otro dependen de los cambios que se presenten en los componentes de la misma. Estos componentes están sujetos al comportamiento de variables como el índice de precios al consumidor (IPC), y al Productor (IPP), la oferta y demanda de energía, entre otros.

Como ya se mencionó las tarifas se calculan a partir de la aplicación de la fórmula tarifaria general emitida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas mediante Resolución CREG 119 de 2007 y demás complementarias, de igual forma al desarrollar la metodología, se da aplicación a lo dispuesto en la Resolución CREG 001 de 2007 mediante la cual se regula lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1117 de 2006 en relación con los subsidios de usuarios de los estratos 1 y 2.

El artículo 3 de la Ley 1117 de 2006 establece por una parte que las tarifas de los usuarios beneficiarios de subsidios en relación con sus consumos de subsistencia deben corresponder en cada mes como máximo a la variación del IPC y de otra, que el porcentaje de subsidio en ningún caso será superior al 56,41% del costo de prestación del servicio para el estrato 1 y al 45.51% para el estrato 2. Para el estrato 3 el porcentaje subsidiado se mantendrá en el 15%.

No obstante, lo anterior, pueden existir situaciones en las cuales la tarifa aplicable crezca por encima del IPC cuando la misma supere los porcentajes máximos de subsidio establecidos por la Ley del 45,51 y 56,41% y en cuyo caso, la norma establece que deberá ajustarse la tarifa para que el subsidio sobre el costo de prestación del servicio corresponda al límite máximo mencionado.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas con fundamento en lo dispuesto en el artículo 73.11 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 123 de la Ley 143 de 1994 mediante los cuales se le atribuyeron las facultades de establecer las fórmulas para la fijación de las tarifas del servicio público domiciliario de energía eléctrica y la función de aprobar las fórmulas tarifarias y la metodología

### Radicado No.6255168

para el cálculo de las tarifas aplicables a los usuarios regulados, es el ente encargado de reglamentar y vigilar que se aplique la normatividad vigente relacionada con el tema.

De acuerdo a lo anterior, se informa que las tarifas varían de acuerdo con la aplicación integral de las normas para su actualización, con los cálculos para cada empresa y mercado conforme a la fórmula tarifaria vigente y según lo contenido en la metodología establecida para cada una de las actividades involucradas en la cadena de prestación del servicio, donde cada actividad tiene una metodología de remuneración compuesta por una serie de resoluciones que la rigen.

El artículo 1° de la Resolución 355 de 2004 define el consumo de subsistencia de la siguiente manera: *“Se define como consumo de subsistencia, la cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un usuario típico para satisfacer las necesidades básicas que solamente puedan ser satisfechas mediante esta forma de energía final. Se establece el Consumo de Subsistencia en 173 kWh-mes para alturas inferior es a 1.000 metros sobre el nivel del mar, y en 130 kWh-mes.*

En consecuencia, los usuarios del Estrato 1, reciben un subsidio equivalente al 56,41%, sobre el Costo de Prestación del Servicio, aplicable al denominado "Consumo de Subsistencia", el cual se aplica según lo establecido por la Resolución 0355 - 8-VII-2004 – UPME.

En mérito de lo expuesto le informamos que la Compañía factura de acuerdo a lo que establece la normatividad, las tarifas aplicadas a la facturación mensual pueden ser consultadas en nuestra página web [www.energeticadeoccidente.com](http://www.energeticadeoccidente.com)

De acuerdo al análisis de su facturado reclamado y de la aclaración en la aplicación de la tarifa, le informamos que no existe cobro de lo no debido en la facturación de su servicio.

Para el servicio identificado con el producto No. 863623502 se aplica la tarifa de Residencial estrato uno (1) hasta 130 kilovatios, en caso de que se superen estos kilovatios se liquidan con la tarifa plena, lo cual establece una diferencia en el valor de su factura, por lo tanto se sugiere no realizar un consumo superior a los 130 kilovatios, se aclara que la Compañía liquida el consumo de acuerdo a la diferencia de lecturas entre un periodo determinado registrados por el equipo de medida asociado a su servicio, por lo cual el consumo dependerá del uso racional que se le brinde al mismo. En este caso se aplicó tarifa con estrato uno hasta los 130 kilovatios, y los kilovatios que superan a los 130 kilovatios con tarifa plena. **El incremento de la factura para algunos meses obedece al aumento del consumo.**

Con respecto a lo que afirma en su escrito *“ así mismo me vuelvan a facturar los meses pasados habiendo cancelado”*

Respuesta: Se verifica en nuestro sistema de información comercial y el usuario no cancela las facturas dentro la fecha oportuna de pago, esa es la razón que en la siguiente factura le figura el pago como deuda capital.

Ejemplo: el pago realizado el día 03 de agosto del 2019 por valor de \$19.500, aplicó a las facturas expedidas en los meses de junio y julio del 2019.

## Radicado No.6255168

Productos	Estados de Cuenta	Pagos	Solicitudes	Cartera Corriente	Cartera por Factura	Financiaciones	Quejas y Recursos	Reclamos y Recursos
Cupón	Recibo de Pago	Tipo Comprobante	Tipo	Fecha de Pago	Valor del Pago	Banco	Sucursal	
34829279	10387290	Comprobante Recibos d	C	sábado, 3 de agosto	\$ 19,500.00	801 - CAJAS PR	33 - Oficina SUE	

  

Cargos del Pago								
Cuenta de Cobro	Fecha de Generación	Fecha Vencimiento	Valor	Fecha del Cargo	Periodo	Ciclo	Contr	
58881810	viernes, 28 de junio de 201	martes, 30 de julio de 20	\$ 16,500.00	sábado, 3 de agosto d	908081 - 201908-	81 - CI 81 Pueblo		
59194928	martes, 23 de julio de 2019	martes, 27 de agosto de	\$ 3,000.00	sábado, 3 de agosto d	908081 - 201908-	81 - CI 81 Pueblo		

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 en los meses de reclamados marzos a julio del 2019, producto 898177549.

Son procedentes los recursos de la vía gubernativa por los consumos liquidados y la tarifa aplicada para los meses reclamados. *“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.

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web ([www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el chat en línea, el módulo de PQR's, nuestra app (disponible para descarga desde apple store o play store), o el correo electrónico [pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.com)

Cordialmente,



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

Proyectó: SAC: **Solicitud:6255168(6261610)**