

## Radicado No. 6257508

Popayán, 02 de septiembre de 2019

Señor:

**EDWIN GENARO ZAMBRANO FRANKY**

Cédula: 4.652.986

Carrera 5 No. 12 – 80

Teléfono: 310-45038050

E-mail: edwin\_gzf@hotmail.com

Producto: 898300188

Caloto – 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 **6257508** el **día 23 de agosto de 2019**, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación con radicado por el/la señor (a) : **EDWIN GENARO ZAMBRANO FRANKY** el día 5 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 **6257508** expedido el **día 23 de agosto 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: **6257508**

**Radicado No. 6257508**

Popayán, **23-08-2019**

Señor:

**EDWIN GENARO ZAMBRANO FRANKY**

Cédula: 4.652.986

Carrera 5 No. 12 – 80

Teléfono: 310-45038050

E-mail: [edwin\\_gzf@hotmail.com](mailto:edwin_gzf@hotmail.com)

Producto: 898300188

Caloto – Cauca

**Asunto:** Recurso de Reposición y en subsidio Apelación con radicado No. 6257508 del 05 de agosto de 2019, contra la decisión No. 6137075 del 18 de julio de 2019.

Estimado señor Zambrano:

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

**CONSIDERACIONES**

Inicialmente es pertinente aclarar que se verifica en nuestro Sistema Comercial y se observa que el usuario y/o suscriptor presentó las siguientes reclamaciones presenciales:

- Solicitud presencial No. 5875386 del 09 de marzo del 2019, usuario JESÚS REINEL MEDINA reclamo por el consumo liquidado en el mes de marzo del 2019.
- Solicitud Presencial No. 5939818 del 10 de abril del 2019, usuario JESÚS REINEL MEDINA reclama por la factura del mes de abril del 2019
- Solicitud Presencial No 6015854 del 16 de mayo del 2019, usuario JESÚS REINEL MEDINA reclama por la factura expedida en el mes de mayo del 2019.

Cabe aclarar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 “*es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos*”. El señor **JESÚS REINEL MEDINA** presentó las peticiones antes mencionadas en calidad de Usuario del Servicio.

Es de mencionar que si el usuario y/o suscriptor se encontraba inconforme con las decisiones adoptadas por la Compañía, debió presentar los recursos de reposición y en subsidio apelación dentro de los términos establecidos por la Ley, (dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la respuesta).

### Radicado No. 6257508

En vista de que el usuario y/o suscriptor no hizo uso de los recursos de la vía gubernativa de manera correcta y dentro de los términos legales establecidos, le comunicamos que la decisión se encuentra en firme, por lo tanto, no es posible examinar hechos que ya fueron debatidos y analizados.

Ahora bien 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. **898300188**, se realizará frente a la solicitud del usuario al inicio de este trámite y a la respuesta dada mediante decisión empresarial radicado No. **6137075** en la cual se concedieron los recursos de la vía gubernativa “... sobre los consumos liquidados y tarifa cobrada en los meses de junio y julio del 2019, valor de los materiales cobrados por la normalización del servicio y sobre la suspensión del servicio.”.

Realizadas las aclaraciones pertinentes y a fin de resolver la inconformidad puesta de presente mediante el escrito de recurso, se procede a efectuar nuevamente el análisis del valor facturado por materiales cobrados por la normalización del servicio realizados mediante acta No. R7540567 del 21 de mayo de 2019 y a los consumos facturados al producto No. **898300188** para los meses de junio y julio de 2019.

- ✓ Respecto a los consumos de junio y julio de 2019 se observa el siguiente comportamiento:
- **Junio de 2019** el consumo se estableció tomando en consideración la lectura de instalación del medidor serie No. 12086282CDMMA del 21 de mayo de 2019 correspondiente 2 kWh y la lectura de 04 kWh registrada el 04 de julio de 2019, se establece el consumo promedio estimado por mes de 117,86 kWh, por lo anterior se procedió a facturar el consumo de junio de 2019 con 117.86kWh.

	Lectura kWh	Fecha Lectura (días)
<b>Última Lectura 04-06-2019</b>	57.78	4/06/2019
<b>Anterior Instalación 21-05-2019</b>	2	21/05/2019
<b>Diferencia</b>	55.78	14
<b>Promedio día (kWh)</b>	3.928571429	
<b>Promedio mes estimado (kWh)</b>	117.86	

Lo anterior de acuerdo a lo dispuesto por 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**”.

- **Julio de 2019** corresponde al periodo de consumo del (05/06/2019 a 04/07/2019), en la cual se liquidó un consumo de 109.02 kWh de acuerdo con las lecturas reportadas (57.78 kWh y 116.80 kWh). Se observa la lectura tomada de 116.80 kWh del 04 de julio de 2019, registrada en el sistema comercial corresponde al consumo registrado por el equipo de medida instalado en el inmueble.

### Radicado No. 6257508

Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Diferencia Lecturas
Julio de 2019	57.78	116.80	109.02

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 consagra: *“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.*

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.

Como puede observarse el consumo del mes de julio fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, asociado al producto No. **898300188**, 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”.*

Ahora bien es preciso aclarar que en el consumo de los meses reclamados de junio y julio de 2019, no se presenta desviación significativa, por cuanto 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 los meses de junio y julio del 2019 lo anterior teniendo en cuenta la instalación del nuevo medidor del servicio realiza el 21 de mayo de 2019 y no es posible hacer el análisis de desviación significativa por no tener un promedio histórico de los últimos 6 periodos.

Así las cosas, analizado específicamente el consumo facturado en el mes 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.

- ✓ Frente al valor facturado por materiales cobrados por la normalización del servicio realizados mediante acta No. R7540567 del 21 de mayo de 2019 es pertinente informar lo siguiente:

En visita técnica realizada mediante orden de trabajo No 7540567, del 21 de mayo del 2019, por reclamación del usuario del consumo en el mes de mayo del 2019, se encontró predio con medidor en mal estado, por lo anterior se retira medidor serie No 001470553OSAMA y se envía para laboratorio en bolsa de custodia y se instala medidor serie No12086282CDMMA,lectura 00002 kWh, carga aforada 810

### Radicado No. 6257508

vativos, se verifica que las instalaciones internas del inmueble no cumplen el Reglamento de Instalaciones Eléctricas RETIE, usuario **JESÚS REINEL MEDINA** identificado con cédula 76.143.281 firma a conformidad acta No. R7540567 del 21 de mayo de 2019.

Lo anterior conforme el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, establece que la empresa se encuentra facultada para realizar revisiones técnicas en cualquier tiempo, inclusive se permite efectuar el retiro del medidor para verificar su estado.

*“Artículo 145. Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado”.*

Por su parte el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 dispone que el cambio del medidor será procedente en dos eventos:

- Cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos ó
- **Cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.**

*“Artículo 144 - De los medidores individuales. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor”.* (Negrilla fuera del texto).

De acuerdo con la norma transcrita es una obligación del cliente, suscriptor y/o usuario permitir el cambio, cuando su medidor este en mal estado o cuando el desarrollo tecnológico ofrezca instrumentos de medida más precisos.

Al momento de la revisión se pone en conocimiento del usuario la oportunidad que tiene para ser asistido por un técnico electricista de su confianza, para lo cual se le concede un término de 15 minutos, con ello se busca garantizar que el usuario esté suficientemente enterado del desarrollo de la revisión a sus instalaciones eléctricas y al equipo de medida, tal y como consta en el acta firmada a conformidad por el usuario **JESÚS REINEL MEDINA** identificado con cédula 76.143.281.

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

**Radicado No. 6257508**

**“5. Adquirir, entregar, mantener y reparar, cuando la Compañía 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.”**

En la revisión técnica se verificó, que las instalaciones internas de la vivienda no cumplen con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, la vivienda debe contar con las redes internas conforme a la norma y con todos los dispositivos de protección y polo a tierra; el objetivo principal de estos dispositivos es evitar las corrientes de falla o descargas originadas sobre-tensiones, rayos, maniobras en la red.

Acorde a 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”.**

El Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE dispone en su artículo 27.5: **“MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE INSTALACIONES PARA USO FINAL.**

*a) El propietario o poseedor de cualquier instalación eléctrica de uso final, independiente de la fecha de construcción, debe mantenerla y conservarla en buen estado, de tal forma que no presente alto riesgo o peligro inminente para la salud o la vida de las personas, el medio ambiente o la misma instalación y su entorno. En consecuencia él será responsable de los efectos resultantes de una falta de mantenimiento o una inadecuada operación de dicha instalación.*

*c) Los trabajos de mantenimiento y conservación deben ser realizados por profesionales competentes, quienes deben informar al propietario de las deficiencias de la instalación, ayudar a su corrección y serán solidariamente responsables con el propietario o tenedor de la instalación, de los efectos que se causen por cualquier deficiencia”.*

Por lo antes mencionado, debe asesorarse de un técnico electricista particular certificado con el fin de que acondicione sus instalaciones internas y dispositivos de protección conforme a la norma vigente.

Es pertinente informar que la Compañía está realizando acciones dirigidas a los clientes que presentan cualquier tipo de novedad reportada por los lectores y también visitas de campo e inspección por otras áreas de la Compañía.

Para realizar este tipo de acciones no se requiere ni solicitud ni autorización del suscriptor y/o usuario y puede realizarse en cualquier tiempo, de conformidad con lo ordenado por los artículos 145, 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y los artículos 26 y 37 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Se aclara, que uno de nuestros compromisos es velar por una correcta medición del consumo, por ello venimos realizando revisiones a nuestros usuarios con el propósito de que cuenten con conexiones e instalaciones adecuadas y seguras que garanticen una correcta medición de la energía consumida.

### Radicado No. 6257508

Se le informa al usuario que el valor de \$ 157.857 de los materiales utilizados el día de la visita técnica mediante orden No. R7540567, se facturan conforme a 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 periodo de garantía, correrá por cuenta del suscriptor o usuario que es quien los está utilizando”**.  
corresponde a:

Ítems	Cantidad	Valor unitario	Subtotal
Amarre plástico 25 Cm	2	\$ 106	\$ 212
Sello doble ancla transparente	2	\$ 616	\$ 1,232
Medidor monofásico- electrónico - tipo 1	1	\$ 78,515	\$ 78,515
Cambio de medidor o mano de obra	1	\$ 77,898	\$ 77,898
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 157,857</b>

Se informa respetuosamente que el suscriptor puede solicitar la financiación del costo de los materiales, para ello debe acercarse a la oficina de servicio al cliente de su municipio y solicitarla, ya que el valor fue cargado en una sola cuota en la factura expedida el mes de junio del 2019. Para realizar el convenio de pago debe presentar la fotocopia del recibo de energía, fotocopia de la cédula, para terceros autorizados debe presentar la documentación respectiva.

Se debe resaltar que en ningún momento la Compañía está ABUSANDO DE LA POSICIÓN DOMINANTE al prestar el servicio público de energía y en la ejecución de los procedimientos de normalización del servicio, ya que la Ley 142 de 1994 expresa en su artículo 133 que se abusa de la posición dominante cuando se impone, obliga, fuerza, limita, impone, sujeta, etc., al usuario y/o suscriptor a condiciones desiguales y totalmente arbitrarias vulnerando sus derechos de igualdad y equidad frente a las prerrogativas y condiciones pactadas en el Contrato De Condiciones Uniformes

Por lo anteriormente descrito se evidencia que la Compañía es respetuosa de los principios fundamentales definidos en la ley, garantizando que no se presenten abusos de posición dominante y es respetuosa de la protección de los derechos de los usuarios en su relación con la empresa.

En relación con la solicitud de no suspensión del servicio, se hay que informar que de conformidad a lo establecido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, el usuario y/o suscriptor debe cancelar las sumas que no son objeto de reclamación.

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, y sobre el estado de las instalaciones internas de la vivienda.

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

**Radicado No. 6257508**

**RESUELVE**

**Artículo 1º:** No reponer y consecucionalmente confirmar el contenido de la decisión administrativa No. 6137075 del 18 de julio de 2019, expedida por la CEO-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:** Como subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo a 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: *CAMP*  
Solicitud: **6257508** (6261702)