

Radicado No. 6262794

Popayán, 03 de septiembre de 2019

Señor (a)

ELIA MARIA VILLEGAS

Cédula: 25.391.181

Calle 7 # 16 – 38

Celular: 315 578 54 67

Producto: 568413977

Puerto Tejada – 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 **6262794** expedido el día 26 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 **6262794** del día 26 de agosto 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: **6262794**

Radicado No. 6262794

Popayán, **26-08-2019**

Señor (a)
ELIA MARIA VILLEGAS
Cédula: 25.391.181
Calle 7 # 16 – 38
Celular: 315 578 54 67
Producto: 568413977
Puerto Tejada – Cauca

Asunto: Respuesta oficio radicado interno número 6262794 del 06 de agosto de 2019

Estimado señor (a):

Reciba un cordial saludo de la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus solicitudes, toda vez que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a su escrito presentado en nuestras instalaciones el 06 de agosto de 2019, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente;

Se verifica en nuestro sistema comercial y se observa que para los periodos de mayo y junio de 2019 la Compañía dio respuesta a la inconformidad por los valores facturados, mediante decisión empresarial número **6069174** del 13 de junio de 2019. Contra dicha respuesta se concedieron los recursos de ley.

Si el usuario se encontraba inconforme con la decisión adoptada por la empresa, debió presentar en su debida oportunidad los recursos de ley contra la decisión empresarial número **6069174** del 13 de junio de 2019.

En vista de que el usuario no presentó los recursos contra la respuesta empresarial número 6069174 del 13 de junio de 2019, se informa que la decisión adoptada por la empresa se encuentra en firme, por lo tanto no es posible examinar hechos que ya fueron debatidos y analizados.

Realizadas las aclaraciones pertinentes se procede a analizar las facturas expedidas para los meses de julio y agosto de 2019 las cuales presentan el siguiente comportamiento:

Radicado No. 6262794

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
Julio de 2019	21402	21609	207	207
Agosto de 2019	21609	21865	256	256

Como puede observarse el consumo fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio y asociado al producto No. 568413977, 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”*.

En virtud de lo anterior, se procederá a determinar el porcentaje de variación del consumo de los meses reclamados, así:

MES	CONSUMO EN KW	PROMEDIO EN kW	OBSERVACIÓN
Julio de 2019	207	171	Aumentó 21.05%
Agosto de 2019	256	184	Aumentó 39.13

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que los consumos de julio y agosto de 2019, no se presenta desviación significativa, por cuanto el incremento es inferior a los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes, el cual dispone en su cláusula 68: *“Detallar cláusula”*. Los porcentajes de desviación por los cuales se presenta una desviación significativa son los siguientes:

RANGO DE CONSUMO	PORCENTAJE DISMINUCIÓN	PORCENTAJE 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...”.

Así las cosas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, la Compañía no se encontraba en la obligación de adelantar una revisión previa con el objeto de determinar la causa del alto consumo, por lo tanto se concluye que los consumos facturados corresponden 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 y no se presentó desviación significativa en los meses reclamados.

Radicado No. 6262794

No obstante lo antes mencionado, si insiste en que se realice una revisión técnica, se le aclara que la misma tiene un costo que puede ser financiado en su factura. Por lo tanto puede acercarse a la oficina de Servicio al Cliente de su municipio para solicitarla o realizarla a través de la línea de atención gratuita 018000511234, previa autorización del cobro de la misma, indicando un número de contacto para que una persona mayor de edad esté presente en la visita y concertar el día y la hora.

La CEO lo invita a realizar un acuerdo de pago por el valor que actualmente adeuda, el cual puede ser diferido de acuerdo a las políticas de cartera establecidas y que se adecue a su situación económica.

Se conceden recursos de vía gubernativa sobre los consumos facturados entre julio y agosto de 2019.

Cualquier inquietud o información requerida con gusto será atendida.

“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (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”.

“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: DFAO - **Solicitud:** 6262794 (6306570)