

**Radicado No. 6262963**

**Popayán, 29 de agosto de 2019**

Señor (a):  
**FRANCY ZULIETH COTACIO**  
**Cédula:25.459.378**  
**Vereda Turmina**  
**Celular:3103780996**  
**Porudcto:242321890-ruta: 19075510030 – 5472090294**  
**Inza-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 **6262963** expedido el día **21 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 **6262963** expedido el día **21 de agosto de 2019**. en siete (7) folios.

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN**  
Coordinador Servicio al cliente  
CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.  
*Proyectó: YLCR Solicitud: 6262963*

**Radicado No.6262963**

Popayán, **21-08-2019**

Señor (a):

**FRANCY ZULIETH COTACIO**

**Cédula:25.459.378**

**Vereda Turmina**

**Celular:3103780996**

**Porudcto:242321890-ruta: 19075510030 – 5472090294**

**Inza-Cauca.**

**Asunto:** Respuesta a radicado interno número No 6262963 el día 06 de agosto de 2019.

Estimado (a) señor (a) Cotacio:

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 06 de agosto del 2019, relacionado consumo alto mes de agosto del 2019, del servicio del servicio con producto No 242321890 a nombre MARIA ASCENSION QUINTO DE COTACIO, ubicado vereda Turminá del municipio de Inzá, 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 el mes agosto del 2019, al producto número 242321890, los cuales presentan el siguiente comportamiento:

Mes	Lectura anterior	Lectura actual	kWh a facturar
Agosto del 2019	8385	9157	772

**Como puede observarse el consumo del mes reclamado fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio y asociado al producto número242321890, 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**

### Radicado No.6262963

*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 agosto del 2019 así:

MES	CONSUMO EN KW	PROMEDIO EN KW	OBSERVACIÓN
agosto-2019	772	155	Aumento del 398%

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que, para el mes reclamado 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.

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.

Para verifica el incremento del consumo, se realiza visita técnica con orden de trabajo No 7655084 el día 14 de agosto del 2019, donde se encontró predio con medidor monofásico electrónico normalizado en su totalidad en fachada, se le realizan pruebas técnicas con equipo avm dando resultado conforme, sin anormalita se adecuan líneas de carga con conectores No 6, se realiza censo carga 331 vatios, servicio queda estable , lectura 9446 Kwh, no cumple norma RETIE

### Radicado No.6262963

instalaciones internas no se puede verificar puesta a tierra, usuario firma conforme se asegura toma de lectura, firma la señora FRANCY ZULIET COTASIO, cédula 25459378.

Registro de lectura:



En consideración a lo expuesto y al verificar que las instalaciones internas del predio no cumplen con el RETIE - Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, informamos que no es procedente la aplicación de la garantía, el costo del medidor y demás materiales deben ser asumidos 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”.***

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”.*

Respecto las instalaciones internas y el no cumplimiento de las mismas el Anexo General de la Resolución 181294 del Ministerio de Minas y Energía dispone respecto de las instalaciones eléctricas internas lo siguiente:

#### **“27.5 MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE INSTALACIONES PARA USO FINAL**

### Radicado No.6262963

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.*

b) *En consecuencia, él será responsable de los efectos resultantes de una falta de mantenimiento o una inadecuada operación de dicha instalación. b. En el evento que una instalación eléctrica para el uso final de la electricidad, presente alto riesgo para la salud o la vida de las personas, el propietario o tenedor de la instalación debe corregir la deficiencia en el menor tiempo posible y si es necesario comunicar al Operador de Red tal situación.*

c) *En el caso que el propietario o tenedor no corrija la anomalía, cualquier persona que tenga conocimiento debe comunicar al Operador de Red o a quien suministre el servicio de energía para que de acuerdo con el Contrato Uniforme para la prestación del servicio éste tome las medidas pertinentes. Quien informe debe identificarse y especificar la dirección del lugar donde se presenta el alto riesgo o peligro inminente.*

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”.*

Teniendo en cuenta lo anterior reiteramos que es deber del suscriptor y/o usuario asesorarse de un técnico electricista con tarjeta profesional, con el fin de que realice las adecuaciones y mantenimiento necesarios en las instalaciones eléctricas internas de la vivienda.

Conclusión, según lectura tomada en visita técnica 9446 kWh, el consumo liquidado en el mes agosto del 2019 de 772 kilovatios, es correcto debido a que la secuencia de la lectura no varía y no hay error en la misma. Con la asesoría de un técnico electricista particular con tarjeta profesional, debe realizar la adecuación en su vivienda.

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.

### Radicado No.6262963

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 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.

### Radicado No.6262963

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. 242321890 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 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 el mes reclamado agosto del 2019, producto 242321890.

Son procedentes los recursos de la vía gubernativa por los consumos liquidado y la tarifa aplicada para el mes de agosto del 2019, factura No 60306367, producto No 242321890.

*“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)

**Radicado No.6262963**

Cordialmente,



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

Proyectó: SAC:  
**Solicitud:6262963(6268351)**