

Radicado No. 6264863

Popayán, 04 de septiembre de 2019

Señor (a)

FRANCY RUIZ ARAGÓN

Cédula: 1.018.403.347

Calle 5ª # 18 – 43 Barrio La Esmeralda

Producto: 898373105 – Ruta: 19028605010-6050441368

Celular: 317 567 65 80

Popayán – 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 **6264863** expedido el día 27 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 **6264863** del día 27 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.

Proyecto: YLCR Solicitud: **6264863**

Radicado No. 6264863

Popayán, 27-08-2019

Señor (a)

FRANCY RUIZ ARAGÓN

Cédula: 1.018.403.347

Calle 5ª # 18 – 43 Barrio La Esmeralda

Producto: 898373105 – Ruta: 19028605010-6050441368

Celular: 317 567 65 80

Popayán – Cauca

Asunto: Respuesta a oficio con radicado interno 6264863 del 08 de agosto de 2019.

Estimado (a) 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 inquietudes ya que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a su escrito presentado en nuestras instalaciones el 08 de agosto del 2019, relacionado con la inconformidad en los consumos liquidados en el producto No.898373105, de la manera más cordial nos permitimos informar que se realizó visita técnica mediante Orden de trabajo No. 7656623 encontrando módulo de medida 534176 ubicado en el slot 8 de la caja sim 72636 con transponders r19290411 s19290545 t19290574 se procede a hacer corte y reconexión y se encuentra que hay un trocambio. El producto 898373105 estaba siendo medido por el módulo 534170 ubicado en el slot 8 arrojando lectura 124.42 kWh y el producto 898373119 estaba siendo medido por el módulo 534176 ubicado en el slot 9 arrojando lectura 1549.54 kWh. Se procede a corregir trocambio en terreno moviendo acometida, quedando el producto 898373105 midiendo módulo 534176 y el producto 898373119 midiendo módulo 534170. Se descartan fugas.

Ahora bien y según lo dispuesto por el artículo 154 inciso 4° de la Ley 142 de 1994: “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.

En consideración a lo anterior, se concluye que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco meses siguientes a su expedición, por lo tanto contra una factura que tenga más de los cinco meses de ser expedida no procede reclamo alguno.

El artículo 154 de la Ley 142 de 1994 establece: “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos”.

Radicado No. 6264863

En desarrollo de la norma anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante concepto SSPD OJ 2003-0039 aclaró diversos aspectos relacionados con la caducidad de las facturas: “... el inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan mas de cinco meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos”. Este término a la vez castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados en un periodo determinado”.

Teniendo en cuenta lo anterior se procede a analizar los consumos de los últimos cinco meses (desde marzo de 2019 a agosto de 2019).

Según la visita realizada el 17/08/2019 con acta No. R7656623, se establece que los consumos facturados en el producto No. 898373105 corresponden al producto No. 898373119 y viceversa. Para el servicio identificado con el producto No. 898373105, se facturo así:

Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2018	Junio 2019	Julio 2019	Agosto 2019
128 kWh	129 kWh	125 kWh	114 kWh	131 kWh	94 kWh

De acuerdo a los hallazgos en las visitas, se debe corregir los meses mencionados con base en las lecturas registradas por el medidor que le corresponde al servicio identificado con el producto No. 898373119 facturados así:

Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2018	Junio 2019	Julio 2019	Agosto 2019
5 kWh	4 kWh	8 kWh	19 kWh	1 kWh	17 kWh

Por lo tanto, se procede a retirar los consumos facturados de más en el producto No. 898373105 a nombre de FRANCY RUIZ ARAGON, de la siguiente manera:

PRODUCTO 898373105 FRANCY RUIZ ARAGON			
MES	CONSUMOS (Kwh) FACTURADOS EN PRODUCTO 898373105	CONSUMOS (Kwh) FACTURADOS EN PRODUCTO 898373119	DIFERENCIA (kWh) POR RETIRAR
MARZO DE 2019	128	5	123
ABRIL DE 2019	129	4	125
MAYO DE 2019	125	8	117
JUNIO DE 2019	114	19	95
JULIO DE 2019	131	1	130
AGOSTO DE 2019	94	17	77

Radicado No. 6264863

En consideración a lo anterior se realizó el ajuste correspondiente y se ha generado un saldo a favor por valor de \$ 97.900, el cual cubrirá el valor de las facturas posteriores a su aplicación, hasta que las mismas excedan dicho valor.

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.

Por último se le reitera que el error ya se encuentra corregido, razón por la cual se le continuará facturando de acuerdo a la diferencia de lecturas que reporte su equipo de medida.

Cualquier inquietud o información requerida con gusto será atendida.

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceosp.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@ceosp.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 pudiese 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.

Radicado No. 6264863

Cordialmente,



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

Proyectó: DFAO - Solicitud: 6264863(6271944)