

**Radicado No. 6271086**

Popayán, 05 de septiembre de 2019

Señor (a)

**LUZ AIDA RENGIFO JIMENEZ**

Cédula: 38.671.091

Vereda La Cuchilla

Celular: 322 543 90 29

Producto: 898200188 – Ruta: 19402402040 – 4020400330

La Sierra – 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 **6271086** expedido el día 28 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 **6271086** del día 28 de agosto de 2019. en cuatro (4) folios.

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN**

Coordinador Servicio al cliente

CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyecto: YLCR Solicitud: **6271086**

**Radicado No. 6271086**

Popayán, **28-08-2019**

Señor (a)

**LUZ AIDA RENGIFO JIMENEZ**

Cédula: 38.671.091

Vereda La Cuchilla

Celular: 322 543 90 29

Producto: 898200188 – Ruta: 19402402040 – 4020400330

La Sierra – Cauca

**Asunto:** Respuesta a oficio con radicado interno número 6271086 del 10 de agosto de 2019.

Estimado (a) señor (a):

Reciba un cordial saludo de 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 10 de agosto de 2019, de la manera más cordial nos permitimos informar lo siguiente;

Inicialmente es pertinente indicar que 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 y/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 de los consumos facturados al producto No. 898200188 a nombre de **LUZ AIDA RENGIFO JIMENEZ**, para los periodos de julio y agosto de 2019 objeto de su reclamación los cuales presentan el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
Julio de 2019	2378	2517	139	139
Agosto de 2019	2517	2659	142	142

### Radicado No. 6271086

Como puede observarse los consumos fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, 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, ya 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 de los meses reclamados, así:

MES	CONSUMO EN KW	PROMEDIO EN KW	OBSERVACIÓN
Julio de 2019	139	58	Aumentó 139.66%
Agosto de 2019	142	61	Aumentó 132.79%

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que en los consumos de los meses 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.

No obstante lo antes mencionado, se programó visita técnica al producto No. 898200188 mediante orden de trabajo No. 7667817 y según el acta No. R7667817 del 14 de agosto de 2019, se encuentra inmueble con servicio monofásico normalizado, se realizan pruebas al medidor con AVM el cual cumple con lo realizado. No se evidencia fugas, se actualiza lectura 2699 kWh y censo. Se

**Radicado No. 6271086**

recomienda al usuario realizar adecuación de instalaciones internas. Firma DAYANI FERNANDA RENGIFO con cedula 1.058.787.057

Según lo antes mencionado se determina que la lectura es consecutiva con la tomada el pasado 04 de agosto de 2019 (2659 kWh) con la cual se liquidó el periodo de agosto de 2019.

Se evidencia que las instalaciones eléctricas internas de la vivienda no cumplen con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE y las mismas 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 Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación de hacer de los suscriptores y/o usuarios del servicio lo siguiente: “3. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por CEO y la autoridad competente para el diseño y construcción de las instalaciones internas eléctricas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.”

La cláusula 28 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”.

Por su parte el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE dispone: “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”.

Teniendo en cuenta lo anterior se le sugiere 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.

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.

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 al servicio No. 898200188 para los periodos de julio y agosto de 2019, objeto de su reclamación.

Cualquier inquietud u otra información requerida con gusto será atendida.

**Radicado No. 6271086**

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).

“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: 6271086 (6277618)