

Radicado No. 6273851

Popayán, 06 de septiembre de 2019

Señor:

SERGIO BALANTA

Cédula: 27.17.083

Vereda San Nicolás

Celular: 314-8702899

Producto: 658337178 Ruta: 19084607020-6070651602

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 Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo **6273851** expedido el día 29 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 **6273851** del día 29 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: **6273851**

Radicado No. 6273851

Popayán, **29-08-2019**

Señor:

SERGIO BALANTA

Cédula: 27.17.083

Vereda San Nicolás

Celular: 314-8702899

Producto: 658337178 Ruta: 19084607020-6070651602

Caloto – Cauca

Asunto: Respuesta a oficio radicado interno No. **6273851** del 12 de agosto de 2019

Estimado señor Balanta:

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, toda vez que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención al oficio del asunto, relacionada con la inconformidad por el consumo liquidado en el mes de junio y julio de 2019 y facturados al servicio identificado con el producto No. **658337178** a nombre de **SERGIO BALANTA**, predio ubicado en la vereda San Nicolás del municipio de Caloto, de la manera más cordial, nos permitimos informar lo siguiente:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 9 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.

Por lo anterior se procede a realizar un análisis de los consumos facturados en junio y julio de 2019 los cuales presentan el siguiente comportamiento:

Mes	Lectura ANT. kWh	Lectura ACT. kWh	Consumos kWh
Junio 2019	47416	48469	1053
Julio 2019	48469	49487	1018

Como puede observarse los consumos fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio y asociado al producto número **658337178**, 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”*.

Radicado No. 6273851

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.

Es menester que la Compañía realizó visita técnica el día 14 de mayo de 2019, con el objetivo de verificación la causa del incremento del consumo, en la revisión se encontró predio con servicio sin normalizar, medidor serie No. 70116021HOLMA sin tapa bornera, se encontró líneas directas tomadas desde la bornera del medidor, usuario alterado no permite normalización, ni continuar con la revisión del servicio y se niega firma, por lo tanto se procedió a suspender el servicio según lo establece el Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.



Posteriormente a la suspensión el usuario presenta consumos y sin que la Compañía realizará la reconexión del servicio en mérito de lo anterior se evidencia que el usuario realiza la reconexión del servicio sin autorización de la Compañía.

De acuerdo con lo manifestado en su escrito, la Compañía realizó visita técnica mediante orden de trabajo No. **7668832** ejecutada el 21 de agosto de 2019 tal y como consta en acta No. R7668832, donde se encontró servicio sin normalizar con líneas directas conectadas en la bornera de entrada de la acometida antes del medidor, usuario no permite normalizar manifestando que está esperando un derecho de

Radicado No. 6273851

petición y hasta que no le den respuesta no permite la normalización por tal motivo y se procede a suspender según lo establece el Contrato de Condiciones Uniformes, usuario molesto se negó a firmar.



Es menester indicar que el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía establece en la cláusula No. 18 como **OBLIGACIONES DE HACER** de los suscriptores y/o usuarios del servicio las siguientes: “(...)

6. Permitir la revisión de los medidores y su lectura, destinando para la instalación de los medidores sitios de fácil acceso para los colaboradores debidamente autorizados por la Compañía, so pena de la suspensión del servicio.

7. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la Compañía para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar, producto de la ejecución del presente contrato, so pena de la suspensión del servicio.

9. Responder por cualquier anomalía, irregularidad o adulteración que se encuentre en los sellos, medidores o elementos de seguridad, tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc. (elementos y equipos del sistema de medición), así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de CEO se hagan en relación con las condiciones del servicio que se han contratado, salvo que se presente fuerza mayor o caso fortuito, o circunstancias que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.

Radicado No. 6273851

11. Informar de inmediato a LA COMPAÑÍA sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá hacer los reportes de emergencia telefónicamente. No será obligación del suscriptor y/o usuario cerciorarse de que los medidores funcionan en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazados a satisfacción cuando LA COMPAÑÍA así lo exija, de acuerdo con lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994. (...).

14. Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado en mal estado, adulterados o intervenidos o cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio contratado por CEO.

24. Velar por que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.”

Por su parte de las **OBLIGACIONES DE NO HACER** de los suscriptores y/o usuarios del servicio, consagradas en la cláusula 18 del Contrato de Condiciones Uniformes se encuentran entre otras las siguientes: “(...)

4. No efectuar conexión, adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del suscriptor y/o usuario, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por la compañía en su calidad de operador de red.

10. No reconectar o reinstalar el servicio de energía eléctrica sin autorización previa de la Compañía.”

Se aclara que para que la Compañía realice la reconexión del servicio, la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes establece lo siguiente: **“Para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario es necesario que éste elimine la causa que la originó...”**, por lo anterior el usuario debe solicitar la normalización del servicio y asumir los costos de la actividad, por lo que se sugiere respetuosamente acercarse a nuestras oficinas de Servicio al Cliente en su municipio o a través de la línea de atención al usuario 018000511234, con el fin de programar la visita técnica para normalización del servicio y aceptando los costos de la actividad, conforme a la cláusula 29 del Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía.

A la fecha el producto No. **658337178** tiene un saldo pendiente por cancelar de \$1.380.000, se sugiere respetuosamente al Suscriptor y/o Usuario del servicio, realizar un Contrato de Transacción en las Oficinas de Atención al Cliente de la Compañía en su municipio, para que se pueda colocar al día con las obligaciones, pueden realizar el pago de contado o solicitar la financiación de la deuda según las políticas establecidas por la Compañía.

Radicado No. 6273851

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 número **658337178** en los meses de junio y julio de 2019.

Conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994 son procedentes los recursos de la vía gubernativa al consumo facturado en los meses de junio y julio de 2019, *“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 (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.

Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,



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

Proyectó: *CAMP*
Solicitud: **6273851** (6280571)