

Radicado No. 6276676

Popayán, 06 de septiembre de 2019

Señora

YAZMIN AMANDA GARCÍA ARCINIEGAS

Cédula: 34.598.557

Carrera 11 No. 16 – 111

Celular: 312 222 4151

Producto: 595654548 – Ruta: 19029601010 6010133304

Santander de Quilichao - Cauca

NOTIFICACIÓN POR AVISO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo número **6276676** el **día 29 de agosto de 2019**, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación con radicado por el/la señor (a): **YAZMIN AMANDA GARCÍA ARCINIEGAS** el día 13 de agosto de 2019.

Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la FECHA DE ENVÍO de este aviso.

Anexo: Copia del acto administrativo número **6276676** expedido el **día 29 de agosto de 2019**, en tres (3) folios.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.

Coordinadora Servicio al Cliente

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

Proyectó: YLCR

Solicitud: **6276676**

Radicado No. 6276676

Popayán, **29-08-2019**

Señora

YAZMIN AMANDA GARCÍA ARCINIEGAS

Cédula: 34.598.557

Carrera 11 No. 16 – 111

Celular: 312 222 4151

Producto: 595654548 – Ruta: 19029601010 6010133304

Santander de Quilichao - Cauca

Asunto: Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación con radicado No. [6276676](#) del 13 de agosto de 2019, contra la respuesta verbal No. 6272019 del 12 de agosto de 2019, notificada personalmente el 12 de agosto de 2019.

Estimada señora [García](#):

Reciba un cordial saludo.

La Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación.

CONSIDERACIONES

A fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso incoado, es pertinente aclarar en primera medida que el estudio del caso en sede de recursos se limita única y exclusivamente a los pedimentos objeto de pronunciamiento en la decisión recurrida, razón por la cual el análisis que se efectúa nuevamente al producto No. 595654548, se realizará frente a la solicitud del usuario, al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo. (usuario realiza reclamo por el alto consumo del mes de julio).

En consecuencia, se le informa, que para que la Compañía se pronuncie frente a las nuevas solicitudes (*el kilovatio está demasiado alto*), que relaciona en el escrito de recurso debe agotar el trámite que corresponde, es decir presentar una petición para que su solicitud sea analizada y resuelta dentro de los términos de ley.

Realizada la anterior aclaración y 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 efectuar nuevamente el análisis del consumo facturado al producto No. 595654548, para el mes de julio de 2019 y se observa el siguiente comportamiento:

Radicado No. 6276676

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
jun-19	18222	18581	359	359
may-19	17856	18222	366	366
abr-19	17520	17856	336	336
mar-19	17324	17520	196	196
feb-19	17116	17324	208	208
ene-19	16887	17116	229	229
PROMEDIO				282.3333333

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
jul-19	18581	18942	361	361

Como puede observarse, los consumos se han establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, asociado al producto No. 595654548, 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, 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 del mes de julio de 2019, así:

MES	CONSUMO EN KW	PROMEDIO EN KW	VARIACIÓN DE CONSUMO
Julio de 2019	361	282	28%

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que, en el consumo del mes de julio 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: *“DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS”*. Los porcentajes de desviación por los cuales se presenta una desviación significativa son los siguientes:

RANGO DE CONSUMO	PORCENTAJE DISMINUCION	PORCENTAJE AUMENTO
0 a 400	N.A.	700%
401 800	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...”

Radicado No. 6276676

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, ya que no existe error de lecturas y no se presentó desviación significativa en el periodo reclamado.

En caso de que el suscriptor y/o usuario del servicio, desee que se realice una visita técnica es necesario acercarse a la oficina de Servicio al Cliente de su municipio para programar la revisión, indicando un número de contacto para que una persona mayor de edad esté presente en la visita. El costo de la revisión y los materiales utilizados debe ser asumido por el usuario y puede ser financiado en la factura. Se recomienda estar pendiente de la visita.

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"**.

Conforme a lo anterior, si el usuario y/o suscriptor, insiste en que se realice una revisión técnica, la misma tiene un costo que puede ser financiado en la factura, por lo tanto, puede acercarse a la oficina de Servicio al Cliente de su municipio para solicitarla o a través de la línea de atención gratuita 018000511234.

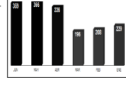
Respecto a la diferencia del pago total de las dos facturas (junio por \$103.800 y julio por \$174.900), inicialmente es pertinente aclarar que la factura del mes de junio el valor real a pagar es de \$173.700, a este valor se le aplicó un saldo a favor de \$69.900, quedando por valor total de \$103.800. La factura del mes de julio se encuentra por valor de \$174.900.

Factura mes de junio:

Compañía Energética de Occidente Nombre: YASMIN AMANDA GARCIA ARCINIEGAS Círculo/Net: 34598557 Dirección: Cra 11 # 16-111 Municipio: SANTANDER DE QUILICHAO Cra 11 # 16-111 - SANTANDER DE QUILICHAO		Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. Facturación del Servicio de Energía Eléctrica Nit: 900 366 010-1 Cra. 7 No. 1N-28 Edificio Edgar Negret, Piso 3 y 4 PBX: 830 1000 - FAX: 8235974 Popayán - Cauca		FACTURA No. 59687606 FECHA DE EXP. 14/06/2019															
INFORMACIÓN TÉCNICA Ruta Reparto: 19029601010 - 6010133304 Círculo: 29 Categoría: Residencial Subcategoría: Estrato 2 Nivel Tensión: 1 Grupo. Carga Inst. 1 Transformador: 77198 Alimentador: 13203		REFERENCIA DE PAGO 33851096																	
PERIODO DE CONSUMO Desde / Hasta 15/05/2019 / 13/06/2019		PAGO OPORTUNO HASTA 27/06/2019		SUSPENSIÓN DESDE 28/06/2019															
DETALLE DE LA MEDICIÓN Marca Medidor: TECIN 4825048TECMA Cifras: 5 Factor: 1 Clase: Normales		ÚLTIMOS 6 CONSUMOS (kwh)																	
Tipo Energía: Energía Activa (kwh) Consumo Prom.: 265 Observación Lect.: - Lect. Anterior: 18222 Lect. Actual: 18581 Consumo: 359		<table border="1"> <tr><th>Mes</th><th>Consumo</th></tr> <tr><td>MAY/19</td><td>366</td></tr> <tr><td>ABR/19</td><td>336</td></tr> <tr><td>MAR/19</td><td>196</td></tr> <tr><td>FEB/19</td><td>208</td></tr> <tr><td>ENE/19</td><td>229</td></tr> <tr><td>DIC/18</td><td>283</td></tr> </table>				Mes	Consumo	MAY/19	366	ABR/19	336	MAR/19	196	FEB/19	208	ENE/19	229	DIC/18	283
Mes	Consumo																		
MAY/19	366																		
ABR/19	336																		
MAR/19	196																		
FEB/19	208																		
ENE/19	229																		
DIC/18	283																		
Tasa Interés de Mora: 2.141 % Componentes Costo de Prestación del Servicio Div = G+T+D+CV+PR+R Div=Cf Gm = 200.91 Pt = 37.64 Rm = 14.7 T = 32.7 D = 172.02 Cv = 122.59 Costo Unitario = 580.56		OTROS CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA Cargas Consumo Energía (kwh) 359 580.5574 208.420.11 Subsidio -130 273.3319 -35.533.19 Interés Por Mora 829.70 Ajuste Por Redondeo -16.66																	
INDICADORES DE CALIDAD Duración de interrupciones 0 CRO-mL (s/kWh) 0 CMP (kWh) 0		OTROS CONCEPTOS Total Conceptos Energía \$173.700 Total Otros Conceptos \$0 Valor Reclamo \$69.900 Deuda Interés Capital \$0 Deuda Capital \$0 TOTAL A PAGAR \$103.800																	
ESTADO DE FIRMA/ROBADO																			

Radicado No. 6276676

Factura mes de julio:

Compañía Energética de Occidente Nombre: YASMIN AMANDA GARCIA ARGONIEGAS Cédula/NIT: 34598557 Dirección: Cra 11 # 16-111 Municipio: SANTANDER DE QUILICHAO Cra 11 # 16-111 - SANTANDER DE QUILICHAO		Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. Facturación del Servicio de Energía Eléctrica Nit: 900 366 010-1 Cra. 7 No. 1N-28 Edificio Edgar Negret, Piso 3 y 4 Pbx: 830 1000 - Fax: 8230974 Popayán - Cauca		FACTURA No. 60085215 FECHA DE EXP. 15/07/2019 REFERENCIA DE PAGO 34450625																			
PERIODO DE COBRO Desde / Hasta 14/06/2019 / 13/07/2019		PAGO OPORTUNO HASTA 26/07/2019 SUSPENSIÓN DESDE 27/07/2019																					
DETALLE DE LA MEDICIÓN Marca: TECIN Medidor: 4825948TECMA Cifras: 5 Factor: 1 Clase: Normales Tipo Energía: Energía Activa (kwh) Consumo Prom.: 282 Observación Lect.: - Lect. Anterior: 18581 Lect. Actual: 18942 Consumo: 361		ÚLTIMOS 6 CONSUMOS (kwh) 																					
Tasa Interés de Mora: 2.139 % Componentes Costo de Prestación del Servicio Div = G+T+O+D+V+P+R C+I+CF Gm = 198.12 Pr = 36.98 Rm = 19.74 T = 32.66 D = 169.62 Cv = 121.98 Costo Unitario = 579.1		CONCEPTOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA <table border="1"> <tr> <th>Cargos</th> <th>Cent.</th> <th>Val. Unit.</th> <th>Subtotal (\$)</th> </tr> <tr> <td>Consumo Energía (kwh)</td> <td>361</td> <td>579.1033</td> <td>209.056.29</td> </tr> <tr> <td>Subsidio</td> <td>-130</td> <td>270.9150</td> <td>-35.218.95</td> </tr> <tr> <td>Interés Por Mora</td> <td></td> <td></td> <td>1.031.28</td> </tr> <tr> <td>Ajuste Por Redondeo</td> <td></td> <td></td> <td>31.38</td> </tr> </table>		Cargos	Cent.	Val. Unit.	Subtotal (\$)	Consumo Energía (kwh)	361	579.1033	209.056.29	Subsidio	-130	270.9150	-35.218.95	Interés Por Mora			1.031.28	Ajuste Por Redondeo			31.38
Cargos	Cent.	Val. Unit.	Subtotal (\$)																				
Consumo Energía (kwh)	361	579.1033	209.056.29																				
Subsidio	-130	270.9150	-35.218.95																				
Interés Por Mora			1.031.28																				
Ajuste Por Redondeo			31.38																				
INDICADORES DE CALIDAD Duración de Interrupciones: 0 CRO-m1 (s/kWh): 0 CMP (kWh): 0		OTROS CONCEPTOS <table border="1"> <tr> <td>Total Conceptos Energía</td> <td>\$174,900</td> </tr> <tr> <td>Total Otros Conceptos</td> <td>\$0</td> </tr> <tr> <td>Valor Reclamo</td> <td>\$69,900</td> </tr> <tr> <td>Deuda Interés Capital</td> <td>\$0</td> </tr> <tr> <td>Deuda Capital</td> <td>\$0</td> </tr> <tr> <td>TOTAL A PAGAR</td> <td>\$174,900</td> </tr> </table>		Total Conceptos Energía	\$174,900	Total Otros Conceptos	\$0	Valor Reclamo	\$69,900	Deuda Interés Capital	\$0	Deuda Capital	\$0	TOTAL A PAGAR	\$174,900								
Total Conceptos Energía	\$174,900																						
Total Otros Conceptos	\$0																						
Valor Reclamo	\$69,900																						
Deuda Interés Capital	\$0																						
Deuda Capital	\$0																						
TOTAL A PAGAR	\$174,900																						
ESTADO DE FIRMACIÓN																							

Respecto a la situación económica, de conformidad con la Ley 142 de 1994, artículo 99.9 y el artículo 47 de la Resolución CREG 108 de 1997, no es posible hacer exoneraciones en el pago del servicio a ninguna persona natural o jurídica, lo cual implica que el servicio público de energía eléctrica, no es gratuito sino oneroso y en virtud de esta norma, el usuario o suscriptor está obligado al pago del servicio y al pago de las obligaciones contractuales que resulten incumplidas.

Teniendo en cuenta que dentro del mismo escrito de reposición interpuso en subsidio recurso de apelación, se remitirá a la Superintendencia el expediente contentivo de la actuación, con el fin de que se resuelva el recurso de apelación, término dentro del cual el valor objeto de reclamación se registrará dentro de la facturación como valor reclamo; por lo tanto, una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

Si bien es cierto el servicio identificado con producto No. 595654548, se encuentra en estrato 2, 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.

En consideración a lo expuesto, la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

RESUELVE

Artículo 1º: No reponer y consecuentemente confirmar el contenido de la decisión administrativa presencial No. 6272019 del 12 de agosto de 2019, expedida por la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Radicado No. 6276676

Artículo 2º: Notifíquese la presente providencia 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.

Artículo 3º: Como Subsidio Apelación se remite la presente resolución con la documentación respectiva a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo a lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN
Coordinadora Servicio al cliente
Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyectó: ACRT
Solicitud: 6276676 (6284090)