

**Radicado No. 6305487**

Popayán, 04 de septiembre de 2019

Señor

**LUCIANO DIZU**

Cédula: 76.002.816

Vereda Nazareth

Celular: 3137351153

Producto: 888522027 – Ruta: 19048507020-5070590280

Silvia - 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 **6305487** 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 **6305487** 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.

Proyectó: YLCR Solicitud: **6305487**

**Radicado No. 6305487**

Popayán, **27-08-2019**

Señor

**LUCIANO DIZU**

Cédula: 76.002.816

Vereda Nazareth

Celular: 3137351153

Producto: 888522027 – Ruta: 19048507020-5070590280

Silvia - Cauca

**Asunto:** Respuesta a escrito con radicado interno No. 6305487 del 26 de agosto de 2019.

Estimado señor Dizu:

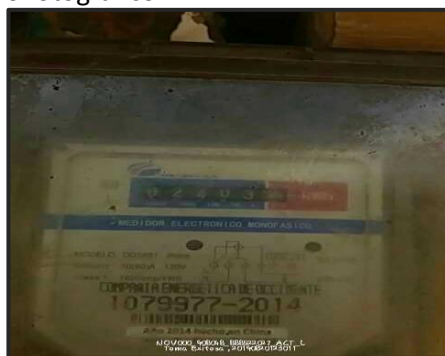
Reciba un cordial saludo de la CEO - Compañía Energética De Occidente S.A.S. E.S.P., para nosotros es muy grato atender sus inquietudes ya que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención al escrito presentado en nuestras instalaciones el 26 de agosto de 2019, se efectúa análisis al consumo facturado respecto del producto No. 888522027, para el mes de agosto de 2019, factura N. 80540736, el cual presenta el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
Agosto de 2019	2378	2403	25	25

Como puede observarse, el consumo fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado en el predio 1079977METMA y asociado al producto número 888522027, no reporta novedad de lectura, 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”*.

Nos permitimos relacionar registro fotográfico:



### Radicado No. 6305487

En virtud de lo anterior, se procede a determinar el porcentaje de variación del consumo presentado en los meses mencionados, así:

Mes	Consumo(kWh)	Promedio (kWh)	Observación
Agosto de 2019	25	33	Disminuyó 24%

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que a pesar de que el consumo disminuyó en el mes de agosto de 2019, no existe desviación significativa, toda vez, que se considera desviación significativa cuando se presenta un aumento o reducción superior a los porcentajes establecidos para el efecto, comparado con el promedio de los últimos seis (6) períodos, exceptuando los consumos cero (0). Los porcentajes de desviación significativa establecidos en la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes actual 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.

Así las cosas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, CEO no se encontraba en la obligación de adelantar una revisión previa con el objeto de determinar la causa del consumo, por lo tanto se concluye que el consumo facturado corresponde a la demanda real del servicio, toda vez, que no existe error de lecturas y no se presentó desviación significativa en el periodo reclamado.

Ahora bien, si desea se realice visita técnica, respetuosamente informamos que la solicitud puede ser realizada a través de nuestros canales de atención, telefónico, personal, escrito, correo electrónico [pqrceo@ceo.com](mailto:pqrceo@ceo.com) aportando número de contacto de la persona mayor de edad que estará presente. El costo de la revisión y los materiales utilizados debe ser asumido 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”.**

Precisamos que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en cada 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.

### Radicado No. 6305487

En cuanto 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 al 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, hasta tanto se defina en regulación posterior, será igual a cero.

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, 2 y 3.

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 60% del costo de prestación del servicio para el estrato 1 y al 50% 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 50% y 60%, 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 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

### Radicado No. 6305487



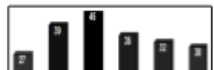
involucradas en la cadena de prestación del servicio, donde cada actividad tiene una metodología de remuneración compuesta por una serie de resoluciones que la rigen.

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 inferiores 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 56.40%, 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. Se verifica entonces que el valor facturado en el mes de mayo de 2019 corresponde a la tarifa establecida.

En relación con el concepto de reconexión, se verifica en nuestro sistema comercial que el producto N. 888522027 registraba un saldo pendiente de pago por valor de \$35.200 que corresponden a:

- Factura expedida en el mes de febrero de 2019, por valor de \$7.400
- Factura expedida en el mes de marzo de 2019, por valor de \$1.500
- Factura expedida en el mes de abril de 2019, por valor de \$6.400
- Factura expedida en el mes de mayo de 2019, por valor de \$9.900
- Factura expedida en el mes de junio de 2019, por valor de \$7.200
- Factura expedida en el mes de julio de 2019, por valor de \$2.800, con pago oportuno inmediato y suspensión Inmediato.

		Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. Facturación del Servicio de Energía Eléctrica Nit: 900 388 010-1 Cra. 7 No. 1N 28 Edificio Edgar Negret, Piso 3 y 4 PBX: 830 1000 - FAX: 8235974 Popayán - Cauca		<b>FACTURA No.</b> 60140264  <b>FECHA DE EXP.</b> 19/07/2019  <b>REFERENCIA DE PAGO</b> 34519007			
<b>Nombre.</b> LUCIANO DIZU <b>Cédula/Nit.</b> 76002816 <b>Dirección.</b> Vda Nazareth -888522027 <b>Municipio.</b> SILVIA Vda Nazareth -888522027 - SILVIA		<b>INFORMACIÓN TÉCNICA</b>					
		Ruta Reparto. 19048507020 - 5070890280      Ciclo. 48 Categoría. Residencial      Subcategoría. Estrato 1 Nivel Tensión. 1      Grupo.      Carga Inst. .2 Transformador. T7870      Alimentador. 28103					
<b>PERIODO DE CONSUMO</b> Desde / Hasta 20/06/2019 / 19/07/2019		PAGO OPORTUNO HASTA INMEDIATO		SUSPENSIÓN DESDE INMEDIATO			
		<b>DETALLE DE LA MEDICIÓN</b>					
Marca	Medidor	Cifras	Factor	Clase	Mes	Consumo	
METREX	1079977METMA	5	1	Normales	JUN/19	27	
					MAY/19	30	
					ABR/19	25	
						<b>ÚLTIMOS 6 CONSUMOS (kWh)</b>	
							

Es así como se programó orden de suspensión del servicio No. 7631217 del 27 de julio de 2019, se suspende servicio en red aérea.



### Radicado No. 6305487

El Contrato de Condiciones Uniformes en la cláusula 69 relativa a la **suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato**, establece en el numeral 3° lo siguiente: “CEO procederá con la suspensión del servicio en los siguientes casos:

3.1 Por el no pago oportuno de la factura de energía y/o cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO presente saldos pendientes de pago de la factura expedida por CEO.

... PARÁGRAFO 4: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble una constancia indicando la causa de la suspensión, **a menos que el servicio cuente con tecnología Smart Grid.**”.

De acuerdo a lo anterior la empresa se encuentra obligada a realizar la suspensión del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001.

Sobre el tema en el Concepto 086 de 2010 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha manifestado lo siguiente: “En relación con la suspensión del servicio público, el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 19 de la ley 689 de 2001, establece que las empresas de servicios públicos pueden suspender el servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos o por falta de pago por el término que la empresa señale en el contrato, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación cuando ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando la facturación sea mensual. En este caso, se trata de una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, hasta tanto el usuario cumpla con la obligación de pago de las facturas.

**Ahora bien, en este caso de suspensión por no pago de la factura no se requiere adelantar ningún trámite especial por parte del prestador, basta con que se verifique que el usuario no pagó para que configurado el incumplimiento, por virtud de la ley surja inmediatamente la posibilidad de suspender el servicio de manera automática, sin avisarle previamente al usuario.**

Cosa distinta, es que las ESP impriman en sus facturas la previsión legal sobre las razones en las que puede suspenderse el servicio y las condiciones de tiempo para que esto suceda”.

Respecto a la reconexión del servicio, en la cláusula 71 del Contrato de Condiciones Uniformes se 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, y además debe cancelar:

b) Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso”.

Para el caso puntual en el producto No. 888522027 realizó pago por valor de \$35.200 el 29 de julio de 2019, eliminando así la causa de la suspensión.

Se genera entonces orden de reconexión N. 7637517 ejecutada el 30 de julio de 2019, se reconecta servicio de red aérea, es así como en la factura del mes de agosto de 2019, se realizó el cobro de la reconexión por valor de \$ 70.412, situación que se encuentra plenamente respaldada en la normatividad relacionada con servicios públicos.

**Radicado No. 6305487**

Es pertinente señalar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre el tema del cobro de la reconexión ha manifestado lo siguiente: *“Tratándose del cobro por la reinstalación o reconexión del servicio, según el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa y pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, según el contrato de condiciones uniformes.*

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 producto N. 888522027 y cobro de reconexión por valor de \$70.412.

*“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: NJBL

Solicitud: 6305487 (6309954)