

**Radicado No. 6311072**

Popayán, 05 de septiembre de 2019

Señora

**DEYANIRA MUÑOZ BURBANO**

Cédula: 34.445.397

Carrera 3ª N. 1 a N – 32 B/ Salida al Norte

Celular: 3226544431

Producto: 535300892 – Ruta: 19405410400-4104004390

Mercaderes – 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 **6311072** 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 **6311072** del día 28 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: **6311072**

**Radicado No.6311072**

Popayán, **28-08-2019**

Señora

**DEYANIRA MUÑOZ BURBANO**

Cédula: 34.445.397

Carrera 3ª N. 1 a N – 32 B/ Salida al Norte

Celular: 3226544431

Producto: 535300892 – Ruta: 19405410400-4104004390

Mercaderes - Cauca

**Asunto:** Respuesta a escrito remitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con radicado N.20195290930562 del 26 de agosto de 2019 con radicado interno N° 6311072 del 26 de agosto de 2019.

Estimada señora Muñoz:

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 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día 26 de agosto de 2019, de la manera más cordial, nos permitimos informar que se verifica en nuestro sistema comercial y no se ha presentado petición alguna desde el año 2017 y asociada al producto N. 535300892, en relación con la facturación el artículo 154 inciso 4° 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”***. (Negrita fuera de texto). 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.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha manifestado que *“...el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) 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 que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura para 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”.*

### Radicado No.6311072

Teniendo en cuenta lo anterior se procede a realizar análisis del producto N. 535300892, categoría residencial, estrato uno (1), es decir los consumos facturados para los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2019:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO
Abril de 2019	7466	7599	133	133
Mayo de 2019	7599	7744	145	145
Junio de 2019	7744	7887	143	143
Julio de 2019	7887	8031	144	144
Agosto de 2019	8031	8169	138	138

Nos permitimos relacionar el registro fotográfico de la última lectura:



Como puede observarse los consumos fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas registradas por el medidor instalado en el predio 1032407METMA y asociado al producto número 535300892, 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”*.

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

**Radicado No.6311072**

Mes	Consumo(kWh)	Promedio (kWh)	Observación
Abril de 2019	133	131	Aumentó 2%
Mayo de 2019	145	133	Aumentó 9%
Junio de 2019	143	135	Aumentó 6%
Julio de 2019	144	138	Aumentó 4%
Agosto de 2019	138	137	Aumentó 1%

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que a pesar de que el consumo aumentó en los meses objeto de análisis, 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 los consumos facturados corresponden a la demanda real del servicio, toda vez, que no existe error de lecturas y no se presentó desviación significativa en el periodo reclamado.

Respecto la visita técnica, respetuosamente informamos que la solicitud puede ser realizada a través de nuestros canales de atención, telefónico, personal, escrito y correo electrónico [pqrceo@ceoesp.com](mailto:pqrceo@ceoesp.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”.**

## Radicado No.6311072

De acuerdo a las lecturas reportadas se verifica que el consumo corresponde a la demanda real del servicio, 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, en consecuencia, no es factible acceder a su petición de ajustar la facturación de acuerdo al promedio histórico ya que el predio cuenta con equipo de medida y reporta lectura que permite establecer la demanda del servicio.

Respetuosamente reiteramos que el consumo se establece de acuerdo a las lecturas reportadas por el equipo de medida y no se tiene en cuenta el consumo de los predios vecinos, cada predio cuenta con medidor instalado y se realiza lectura mensual e independiente.

Es importante aclarar que la cláusula 28 del Contrato de Condiciones Uniformes 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”.

Teniendo en cuenta lo anterior es responsabilidad del suscriptor y/ usuario 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, las cuales según su escrito fueron adecuadas y/o cambiadas.

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.

## Radicado No.6311072

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 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.

Mediante **RESOLUCIÓN 355 DE 2004, Artículo 1º. Consumo de subsistencia.** *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 inferior es a 1.000 metros sobre el nivel del mar, y en 130 kWh-mes.*

Un aspecto a tener en cuenta que influye en el costo de su factura es que el consumo de subsistencia cubierto por el subsidio en la ubicación del predio objeto de análisis es de 130 kilovatios, a los kilovatios que superen este tope se les aplica tarifa plena, motivo por el cual los usuarios deben implementar las técnicas de ahorro de energía que han sido socializadas por la empresa en todo el departamento del Cauca.

En consecuencia, los usuarios del Estrato 1, reciben un subsidio 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.

Ahora bien, se verifica que la tarifa y el subsidio para los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2019, fueron aplicados correctamente.



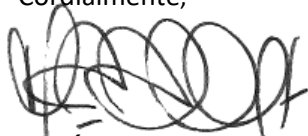
### Radicado No.6311072

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. 535300892.

*“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 (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.

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.**

Coordinadora Servicio al Cliente

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

Proyectó: NJBL

Solicitud: 6311072 (6313741)