

**Radicado No. 16120536**

Popayán, 30/08/2024

Señor/a  
OLGA PERDOMO RIVERA  
Cargo: N/A  
E-mail: N/A  
Copia: no  
Dirección: Cr 11 Cl 21 – 36 Barrio Bolivariano  
Celular: 3217965113  
Cédula: 34597616  
Producto: 680097310 – Ruta: N/A  
Santander de Quilichao – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 16120536 del 01 de agosto de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a OLGA:


**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 16120536 expedido el día 21 de agosto de 2024, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) OLGA PERDOMO RIVERA el día 01 de agosto de 2024.

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 16120536 del 01 de agosto de 2024 en cuatro (04) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.  
*Proyectó: AJN*  
*Solicitud: 16120536*

**Radicado No. 16120536**

Popayán, 21-08-2024

Señora

**OLGA PERDOMO RIVERA**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Cr 11 Cl 21 – 36 Barrio Bolivariano

Celular: 3217965113

Cédula: 34597616

Producto: 680097310 – Ruta: N/A

Santander de Quilichao – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 16120536 del 01 de agosto de 2024. Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación contra la decisión No. 15256993 del 23 de julio de 2024.

Estimado señor Perdomo:

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

### CONSIDERACIONES

Inicialmente es pertinente indicar que el análisis que se efectúa nuevamente se realizará frente a la respuesta No. 15256993 del 23 de julio de 2024 y el estudio que se efectuó sobre el consumo facturado en los meses de marzo a junio de 2024. Aclaramos que en la respuesta 15256993 al momento de emitir la respuesta se presenta el error involuntario de errar en el asunto colocando un número de radiado diferente el correcto es 15256993 y de fecha 08 de julio de 2024. Igualmente se analizó únicamente el mes de junio aspecto que se corrige en este escrito en donde analizaremos el consumo de los meses de marzo a junio de 2024, Señalamos que no nos referiremos a otros asuntos que no son objeto de recurso. Si el cliente tiene solicitudes adicionales no presentadas en el reclamo inicial sugerimos presentarlas mediante los canales dispuestos para tal fin.

Realizada la aclaración anterior y con fin de resolver las inconformidades puestas de presente mediante el recurso presentado, se procede a efectuar el análisis sobre el producto 680097310 nombre OLGA PERDOMO RIVERA ubicado en la CRA 11 NO. 18-506 BOLIVARIANO, categoría residencial estrato 2 del municipio de Santander de Quilichao (Cauca), para verificar la procedencia del consumo cargado en el mes de abril se contextualiza desde el mes de febrero de 2024.

**Oficina Principal:**

Cra 7 No. 1N – 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

**Oficina de Centro de Experiencia y Atención al Cliente:**

Carrera 9 # 24 AN - 21, local 24

Popayán – Cauca

[www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)



**Radicado No. 16120536**

Mes	Fecha lectura anterior	Lectura Ant. kWh	Fecha lectura actual	Lectura Act. kWh	Diferencia de lecturas	Consumo facturado	Días
Febrero de 2024	17/01/2024	26992	15/02/2024	27160	168	168	29
Marzo de 2024	15/02/2024	27160	26/03/2024	-	-	175	40
Abril de 2024	26/03/2024	-	18/04/2024	27560	400	148	23
Mayo de 2024	18/04/2024	27560	20/05/2024	27780	220	220	32
Junio de 2024	20/05/2024	27780	16/06/2024	28077	297	297	27

Como puede observarse el consumo de los meses de febrero, mayo y junio de 2024 fueron establecidos en base en la estricta diferencia de lecturas reportadas por el medidor conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

En el mes de marzo se presenta observación de lectura por lo cual no es posible determinar un consumo por diferencia de lecturas, es así como se procede a facturar el consumo con promedio propio es decir 175kWh. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, en el mes de abril de 2024 se realiza toma de lectura exitosa correspondiente a 27560kWh teniendo en cuenta la anterior lectura (27160kWh del 18-04-2024), evidenciando que en este periodo se consumieron 518kWh. estableciendo una relación entre los días facturados y el consumo durante este periodo (15-02-2024 – 18-04-2024) se tiene que:

Mes	días	Consumo estimado	Consumo facturado	DIFERENCIA
Marzo de 2024	29	168	175	-7
Abril de 2024	40	232	148	84
<b>TOTAL DIAS</b>	<b>69</b>			
<b>CONSUMO TOTAL</b>	<b>400</b>			

Como se puede observar en el mes de marzo se facturaron 175kWh el consumo real es de 168kWh por lo cual quedaron 7kWh se facturaron de más, en el mes de abril se facturaron 148kWh el consumo estimado corresponde a 232kWh por lo cual 84kWh quedaron pendientes de facturar, se concluye que se deben recuperar 77kWh (84-7=77), al recuperar en el mes de mayo 80kWh una vez el ente de control se pronuncie se proceda con el ajuste de 3kWh recuperadas de más. Las recuperaciones se realizan en base al artículo 150 de la Ley 142 de 1994, referido a los cobros oportunos, tiene que ver con el término que tiene la empresa para cobrar bienes o servicios que no se FACTURARON por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, es decir que las empresas de servicios públicos cuentan con un término de cinco meses después de haber entregado las facturas, para cobrar bienes o servicios QUE NO SE FACTURARON por error u omisión.

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, toda vez, que no existe error de lecturas y no se presentó desviación significativa en los periodos reclamados.

### Radicado No. 16120536

Si desea se realice visita técnica, es necesario programarla a través de nuestros canales de atención. 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”.**

De acuerdo con 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.

De acuerdo con lo anterior se concluye que el consumo facturado corresponde a la demanda real del servicio, toda vez, que no existe error de lecturas.

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

### RESUELVE

**Artículo 1º: Modifica** la decisión administrativa No. 15256993 del 23 de julio de 2024, en el sentido de ajustar 3kWh recuperadas de más en el mes de mayo de 2024, recuperación correspondiente a marzo de 2024, decisión expedida por la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

**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 con lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**  
Coordinadora Soporte Clientes  
CEO – Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyecto: HEEB  
Solicitud: 16120536 (16501403)

*“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web ([www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comuniquen 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 [pgarceo@ceoesp.com](mailto:pgarceo@ceoesp.com)”.*

Radicado No. 16120536

Estimado cliente, para nosotros su opinión es muy importante, lo invitamos a responder una breve encuesta escaneando el siguiente código QR. Queremos conocer si esta respuesta está resolviendo sus inquietudes con nosotros. Para escaneo digital del código QR ampliar documento al 125%.

