

**Radicado No. 9840047**

Popayán, 20/10/2023

Señor/a

**GUILLERLY ANDREA CAMPO**

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: CR 7 CL 8 - 05 SEGUNDO PISO

Celular: 3176902217

Cédula: 1113698222

Producto: 898431072 – Ruta: N/A

Corinto – Cauca

**Asunto:** Solicitud número 9840047 del 27 de septiembre de 2023. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Campo:

**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 9840047 expedido el día 10 de octubre de 2023, mediante la cual se resuelve el Recurso de Reposición radicado por el/la señor (a) GUILLERLY ANDREA CAMPO el día 27 de septiembre de 2023.

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 9840047 del 10 de octubre de 2023 en seis (06) folios.

Cordialmente,



**PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES**

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: ECGM

Solicitud: 9840047

Popayán, 10-10-2023

Señora

**GUILLERLY ANDREA CAMPO**

Cargo: N/A

E-mail: [N/A](#)

Copia: No

Dirección: CR 7 CL 8 - 05 SEGUNDO PISO

Celular: 3176902217

Cédula: 1113698222

Producto: 898431072 – Ruta: N/A

Corinto – Cauca

**Asunto:** Respuesta a radicado número 9840047 del 27 de septiembre del 2023. **Recurso de Reposición y en subsidio apelación** contra la decisión administrativa empresarial No 9734461 del 10/08/2023 atendido 28/08/2023 notificado el 27/09/2023.

Reciba un cordial saludo de la CEO.

La CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., inicia el estudio y decisión sobre su Recurso de Reposición.

### CONSIDERACIONES

A fin de resolver la inconformidad puesta de presente mediante el escrito de recurso, se procede a efectuar nuevamente el análisis por el alto consumo de la factura de agosto del 2023, asociado al servicio identificado con el **Producto No. 898431072**, se realizará frente a la solicitud del cliente al inicio de este trámite y a la respuesta dada frente al mismo. Señalando que no nos referiremos a otros asuntos que no son objeto de recurso. En consecuencia, para que CEO se pronuncie frente a las nuevas solicitudes que, relaciona en el escrito de recurso debe agotar el trámite que corresponde, es decir presentar una solicitud para que se analice su viabilidad.

Mediante solicitud presencial No. 9734461 del 10 de agosto del 2023, cliente presentó la siguiente reclamación: **“CLIENTE RECLAMA POR CONSUMO ALTO MES DE AGOSTO DE 2023”**

La **factura No. 81534632** fue expedida el 05/08/2023 con un total a pagar de \$142.100, correspondiente a los conceptos del mes, periodo de consumo del 08/07/2023 al 05/08/2023 donde se liquidó un consumo de 122kWh de acuerdo con las lecturas reportadas (2200,0 kWh del 08/07/2023 y 2322,0 kWh del 05/08/2023).

En la factura de agosto del 2023 el consumo, fue establecido con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

En virtud de lo anterior, se procederá a determinar el porcentaje de variación del consumo para el mes de agosto de 2023, así:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO	PROMEDIO EN KW	OBSERVACION
Agosto del 2023	2200	2322	122	122	54	Aumento del 125,9 %

**Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que en el consumo del mes reclamado, 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 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, 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 y por tal razón el suscriptor y/o usuario debe asumir su pago, toda vez que no existe error de lecturas y no se presentó desviación significativa en el mes reclamado.

Lo anterior, 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.

Analizadas las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial, se concluye que el consumo corresponde a la demanda real del servicio y por tal razón el suscriptor y/o cliente debe asumir su pago, toda vez que no existe error de lecturas y resultan consecutivamente consistentes con las registradas.

Nos permitimos recordarle que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio.

Lo invitamos respetuosamente a conocer el uso responsable y adecuado de la energía ingresando a los siguientes links: <http://aprendeconenergia.ceosp.com.co/lumino-y-el-consumo-responsable/>

Si desea se realice visita técnica, el costo de la revisión y los materiales utilizados debe ser asumido por el cliente, para lo cual puede comunicarse a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

**De manera informativa se aclara lo siguiente:**

**Se verifica en el sistema comercial y se observa que el 27/07/2023 mediante orden No. 10050026, se realiza la suspensión del servicio de bornera donde se encontró la lectura 2287,0 kWh.**



El 29/07/2023 a las 12:43 pm mediante orden No. 10065142 se realiza visita donde se encuentra **“usuario reconectado se procede a ajustar tornillos en bornera se Sella tapa bornera y caja hermética” lectura 02295,14 kWh”**



Al tomar en cuenta la lectura 2287,0 kWh del 27/07/2023 fecha de suspensión del servicio y el reporte de la lectura tomada 2200,0 kWh del 07/07/2023, se establece una diferencia de 87 kWh consumidos en 20 días, antes de la suspensión del servicio, por lo cual se considera que el cliente ya había incrementado el consumo antes de la acción de suspensión del servicio. Además que se menciona que el cliente se encontró reconectado al momento que CEO realizó la visita para la reconexión del servicio.

En consideración a expuesto, respetuosamente, le informamos que no es posible efectuar ajuste sobre el consumo liquidado en la factura de agosto del 2023. Sin embargo, en consideración a 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 en segunda instancia el caso que hoy nos compete, tiempo durante el cual, el valor objeto de reclamación se registrará dentro de la facturación como “Saldo en Reclamo”; así, una vez se pronuncie el ente de control, la empresa acatará la decisión.

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

**RESUELVE**

**Artículo 1º:** CONFIRMAR y consecuentemente no reponer la decisión administrativa No 9734461 del 10/08/2023 atendido 28/08/2023 notificado el 27/09/2023, 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.

Proyectó: NCVM  
Solicitud: 9840047 (9847881)

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 [pqrceo@ceosp.com](mailto:pqrceo@ceosp.com).

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%.



