

Radicado No. 10387453

Popayán, 07/03/2024

Señor/a

ARBEBY CALAMBAS HURTADO

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: No

Dirección: Barrio Limonar Piendamó

Celular: 3178012097

Cédula: 10752301

Producto: 898510798 - Ruta: N/A

Piendamó – Cauca

Asunto: Solicitud número 10387453 del 01 de febrero de 2024. Notificación por aviso.

Estimado señor/a Calambas:

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 10387453 expedido el día 08 de febrero de 2024,

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 10387453 del 08 de febrero de 2024 en cinco (05) folios.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA VILLAQUIRÁN REYES

Coordinadora Soporte Clientes

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

Proyectó: APQA

Solicitud: 10387453

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



Te invitamos a ingresar a nuestra página web www.ceoesp.com.co para que sigas disfrutando de los canales virtuales que hemos dispuesto para ti. Comunícate de manera fácil y ágil con nosotros desde la comodidad de tu casa. Ponemos a tu disposición a Olguita, nuestra asistente virtual, el módulo de PQRs, la aplicación móvil CEO en tus manos (disponible para descarga desde Apple store o Play store), o el correo electrónico pqrceo@ceoesp.com.

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



Popayán, **08-02-2024**

Señor/a:

ARBEBY CALAMBAS HURTADO

Cargo: N/A

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Barrio Limonar Piendamó

Celular: 3178012097

Cédula: 10752301

Producto: 898510798 Ruta: N/A

Piendamó - Cauca

Asunto: Respuesta a solicitud No. **10387453** del 01 de febrero de 2024. Derecho de petición por medio escrito.

Estimado/a señor/a:

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 puesto que nos permiten continuar trabajando en el mejoramiento de nuestro servicio.

En atención a la solicitud presentada mediante petición del 01 de febrero de 2024, relacionado con la inconformidad por el consumo facturado en el servicio identificado con producto No. 898510798, para el mes de enero de 2024 por deuda a capital por el valor de \$ 927,406 a nombre de la señora **ARBEBY CALAMBAS HURTADO**, de la manera más cordial nos permitimos informar que:

1. Mediante documento con radicado No. DD9989257_10255531 (adjunto), del día 26 de diciembre de 2023, se informa al cliente del comportamiento irregular que se presenta en las lecturas del predio, pues se inició investigación por desviación significativa de consumos de energía eléctrica en el producto No. 898510798.
2. Ahora bien, aclaramos que como se explica en el radicado antes mencionado, para el periodo comprendido entre el 25-10-2023 y el 25-11-2023 el producto registró una lectura de 2257, que comparada con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior 1199, presenta una diferencia de 1058 kWh.

Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo utilizado (kWh)	Consumo promedio facturado (kWh)	Incremento (kWh)
1199	25-10-2023	2257	25-11-2023	1058	76	982

Comparado el consumo de 1058 kWh, con el promedio de consumo del producto 898510798, el cual es 76, se obtiene una variación del 1292 %

Lo anterior, se encuentra enmarcado dentro de lo predispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y cláusula 68 del **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES** de la **CEO- COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.**

Cuadro explicativo de consumos y cobro de la desviación.

Periodo por cobrar	25-10-2023	25-11-2023
Lectura	1199	2257
Tarifa Aplicable \$\$\$ (TA)		976
Consumo Generado Kwh		1058
Consumo Facturado Kwh		76
Consumo por cobrar Kwh		982
Valor consumo a cobrar		\$958,051
Subsidio		\$30,645
Contribución		N/A
Total, valor a cobrar		\$927,406

“CCU CLAUSULA 68. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Un consumo de un periodo determinado se considera con desviación significativa cuando presenta un aumento o reducción superior a los porcentajes establecidos para el efecto, comparado con los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, exceptuando los consumos cero (0). 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%

En consecuencia, al incremento atípico en el consumo presentado en el periodo comprendido entre el 25-10-2023 y el 25-11-2023, se procede con la generación de la orden de revisión número 10255531, mediante visita técnica se encuentra:

Observaciones orden de trabajo:

“En visita técnica efectuada para dar respuesta a la ot se encontró servicio debidamente normalizado en fachada medidor electrónico bifásico digital con energía y display encendido al cual se le realizan pruebas técnicas con equipo de medida avm dando como resultados conformes se descartan fugas instalaciones internas no cumplen retie se le recomienda hacerlas adecuar medidor en buen estado dos fases tres hilos cinco dígitos marca hexing serie 20838589 lectura factible censo de carga 866w lectura real activa 02281 y lectura real reactiva 00330 predio de uso residencial con un apartado para un taller de motos no se evidencian anomalías se deja el servicio en normal funcionamiento sellando bornera y caja revisión sin costo usuario firma conforme se garantiza toma de lectura exitosa se recogen residuos se toma registro fotográfico se deja constancia”

Verificando las lecturas en el sistema comercial de CEO, se confirma el incremento del consumo presentado en el mes de Noviembre-2023, por 982 kWh, porque este se obtuvo de la diferencia de lecturas REALES. Igualmente, se realiza validación de lecturas tomadas posterior al mes donde se presentó la desviación significativa y se evidencia que las lecturas continúan consecutivas y ascendentes, reconfirmando el incremento de Kilovatios-hora en el periodo investigado.

El Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE dispone en su artículo 27.5: “MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE INSTALACIONES PARA USO FINAL.

a) El propietario o poseedor de cualquier instalación eléctrica de uso final, independiente de la fecha de construcción, debe mantenerla y conservarla en buen estado, de tal forma que no presente alto riesgo o peligro inminente para la salud o la vida de las personas, el medio ambiente o la misma instalación y su entorno. En consecuencia, él será responsable de los efectos resultantes de una falta de mantenimiento o una inadecuada operación de dicha instalación.

b) En el evento que una instalación eléctrica para el uso final de la electricidad, presente alto riesgo para la salud o la vida de las personas, el propietario o tenedor de la instalación debe corregir la deficiencia en el menor tiempo posible y si es necesario comunicar al Operador de Red tal situación. En el caso que el propietario o tenedor no corrija la anomalía, cualquier persona que tenga conocimiento debe

comunicar al Operador de Red o a quien suministre el servicio de energía para que de acuerdo con el Contrato Uniforme para la prestación del servicio éste tome las medidas pertinentes. Quien informe debe identificarse y especificar la dirección del lugar donde se presenta el alto riesgo o peligro inminente.

c) Los trabajos de mantenimiento y conservación deben ser realizados por profesionales competentes, quienes deben informar al propietario de las deficiencias de la instalación, ayudar a su corrección y serán solidariamente responsables con el propietario o tenedor de la instalación, de los efectos que se causen por cualquier deficiencia”.

De conformidad con lo previsto en los incisos 3 y 4 del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, si usted no está de acuerdo con la decisión puede interponer los recurso de ley, a saber:

“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.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,



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

Proyectó: ACPB

Solicitud: 10387453 (10395392)

Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web (www.ceoesp.com.co) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique 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.

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%.

