

Radicado No. 8912977

Popayán, 12 de octubre de 2022

Señor/a

DIANA MARIA MUÑOZ MONCAYO

Cargo: N/A

E-mail: 12345az.hilary@gmail.com

Copia: no

Dirección: VDA EL CAMPO -885322836

Celular: 3115205993

Cédula: 38669642

Producto: 885322836 - Ruta: N/A

Florencia – 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 8912977 **expedido** el día 3 de octubre de 2022.

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 8912977 del día 3 de octubre de 2022. En tres folios (3) folios

Cordialmente,



MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN

Coordinador Soporte clientes

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

Proyecto: YLCR Solicitud: 8912977

Popayán, 03-10-2022

Señor/a

DIANA MARIA MUÑOZ MONCAYO

Cargo: N/A

E-mail: 12345az.hilary@gmail.com

Copia: no

Dirección: VDA EL CAMPO -885322836

Celular: 3115205993

Cédula: 38669642

Producto: 885322836 - Ruta: N/A

Florencia – Cauca

Asunto: Respuesta a solicitud número 8912977 del 15 de septiembre de 2022.

Estimado/a señor/a Muñoz:

Reciba un cordial saludo de 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 a la petición del asunto donde solicita un estudio de los cobros que se realizan en la factura, puesto que se realiza un cobro elevado. De la manera más cordial nos permitimos informar en relación con la facturación, el artículo 154 inciso 4° de la Ley 142 de 1994, establece que: ***“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).

Conforme lo anterior, se procede a analizar el consumo facturado en los meses de **mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2022**, para el producto No. 885322836 a nombre de Hilber Muñoz Muñoz; los cuales presentan el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO PROMEDIO	CONSUMO FACTURADO
Sep-22	4202	4231	29		29
Ago-22	4176	4202	26	27	26
Jul-22	4156	4176	20	27	20
Jun-22	4130	4156	26	28	26
May-22	4103	4130	27	29	27

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceosp.com.co



Radicado No. 8912977

Por lo anterior, verificando el consumo con las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial, se puede observar que no existe ningún error en las mismas, ya que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida instalado. 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.

Conforme al porcentaje de variación para los periodos de **mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2022**, es claro que, en el consumo de los meses reclamados, no se presenta desviación significativa, por cuanto el incremento es inferior a los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 68.

Se aclara que el servicio público domiciliario de energía eléctrica se encuentra bajo un régimen regulado, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, como entidad gubernamental, define los criterios y la metodología con la cual los agentes podrán determinar los precios del servicio de energía eléctrica, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas. En este sentido, la CREG a través de la Resolución CREG 191 de 2014 ha definido la fórmula del Costo Unitario - CUv de la siguiente forma: **$CUv = G + T + D + Cv + PR + R$**

Cabe resaltar que, como servicio regulado, el Costo Unitario de la energía eléctrica parte exclusivamente de lo establecido por la CREG en cada una de sus resoluciones y no de la iniciativa particular de cada agente. Igualmente, tal como se encuentra consagrado en la Ley 143 de 1994, el presidente de la República ejerce por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD el control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan el servicio público de electricidad, en los términos previstos en la ley.

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

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.

Ahora bien, para el mes de **agosto de 2022**, se generó un cargo por **desviación significativa** correspondiente a 294 kWh por el valor de ciento noventa y siete mil cuatrocientos dos (\$197.402)

Se aclara que a su servicio identificado con producto N° 885322836 se le adelantó el procedimiento previsto en la cláusula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes y el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 de la investigación por ocurrencia de desviación significativa.

Mediante Documento Radicado No. DP8503299_9153086 se inició investigación por desviación significativa de consumos de energía eléctrica en el producto No. 885322836. En desarrollo de la Investigación, CEO procedió a la toma de lectura el día 19 de marzo de 2022 del producto No.

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceoesp.com.co



Radicado No. 8912977

885322836 ubicado en la dirección VDA EL CAMPO -885322836 del Municipio de Florencia, Cauca, para el periodo comprendido entre 18 de febrero de 2022 y 19 de marzo de 2022.

Mediante oficio con radicado No. DD8503299_9153086 del 14 de junio de 2022, se informó que, para el periodo de facturación comprendido entre el 18 de febrero de 2022 y el 19 de marzo de 2022 el producto registro una lectura de 4071. Comparado con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior 3745 se presenta una diferencia de 326 kWh.

Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo (kWh)	Consumo promedio (kWh)	Desviacion (kWh)
3745	18-02-2022	4071	19-03-2022	326	32	294

Comparada la diferencia de lecturas 326 kWh con el promedio de consumo del producto 885322836 el cual es 32. Se obtiene una **variación del 918 %**, lo anterior se encuentra enmarcado dentro de lo predispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 y clausula 68 del Contrato de Condiciones Uniformes de la CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

Análisis del material recolectado:

- **Fecha toma de lectura anterior:** 18 de febrero de 2022
- **Lectura anterior:** 3745
- **Fecha toma de lectura actual:** 19 de marzo de 2022
- **Lectura actual:** 4071
- **Consumo utilizado:** 326
- **Número de medidor encontrado:** 1002450METMA

Verificando en el sistema comercial de CEO, el incremento de consumo registrado en el mes de 19 de marzo de 2022 por 294 kWh se determina el aumento de consumo como procedente, se realiza validación de lecturas tomadas en los meses de 18 de febrero de 2022 y 19 de marzo de 2022 donde evidenciamos que continua el incremento de Kilovatios-hora (kWh).

Como **causal de desviación significativa** se determinó: Incremento atípico del consumo natural de energía eléctrica del cliente.

Por lo anterior, se efectuó un cargo por la investigación realizada a la desviación significativa, correspondiente a 294 kWh por el valor de \$ 197.402.

En cuanto al inicio de la actuación administrativa según lo expuesto anteriormente, se resumen las actuaciones realizadas en la investigación por desviación significativa (se adjuntan los soportes); no obstante lo anterior, en garantía al debido proceso y el derecho a la defensa, y teniendo en cuenta teniendo que la guía de notificación de la decisión por desviación significativa fue en estado de

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceosp.com.co



devolución, se conceden nuevamente los recursos de Ley por el cargo efectuado por la investigación realizada a la desviación significativa, correspondiente a 294 kWh por el valor de ciento noventa y siete mil cuatrocientos dos (\$ 197.402). De igual manera, se conceden recursos por el consumo facturado para los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2022.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto le informamos que no es procedente realizar ningún tipo de modificación o ajuste al valor facturado.

“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 Soporte de Clientes
Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.
Proyectó: ASRH
Solicitud: 8912977 (8927624)

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@ceoesp.com.

Estimado usuario, 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.



Radicado No. DD8503299_9153086

Popayán, 14 de junio de 2022

Señor(a):
HILBER MUÑOZ MUÑOZ
Propietario y/o Suscriptor y/o Usuario
Dirección: VDA EL CAMPO -885322836
Producto: 885322836
Ruta: 19414411010 4054101700
Municipio: FLORENCIA
No Medidor: 1002450METMA
No Teléfono: 3176887243 3215809631 -3215809631

Respetado Señor (a): **HILBER MUÑOZ MUÑOZ**

CEO- Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994 artículos 145, 146, 149, 150, la Resolución CREG 108 de 1.997, el Contrato de Condiciones Uniformes cláusula 68 y demás normas que regulan la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica procede a emitir decisión empresarial por investigación desviación significativa.

HECHOS:

1. Mediante Documento Radicado No. **DP8503299_9153086** se inició investigación por desviación significativa de consumos de energía eléctrica en el producto No. **885322836**.
2. En desarrollo de la Investigación, CEO - COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P. procedió a la toma de lectura el día **19 de marzo de 2022** del producto No. **885322836** ubicado en la dirección **VDA EL CAMPO -885322836** del Municipio de **FLORENCIA**, para el periodo comprendido entre **18 de febrero de 2022 y 19 de marzo de 2022**.

II. CONSIDERACIONES

La facturación mensual del producto **885322836**, se realiza de acuerdo a la estricta diferencia de lecturas tomadas del equipo de medida No. **1002450METMA** instalado.

Para el periodo de facturación comprendido entre el **18 de febrero de 2022** y el **19 de marzo de 2022** el producto registro una lectura de **4071**. Comparado con la lectura tomada para el mes inmediatamente anterior **3745** se presenta una diferencia de **326 kWh**.

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceoesp.com.co



Lectura anterior	Fecha lectura anterior	Lectura actual	Fecha lectura actual	Consumo (kWh)	Consumo promedio (kWh)	Desviación (kWh)
3745	18-02-2022	4071	19-03-2022	326	32	294

Comparada la diferencia de lecturas **326 kWh** con el promedio de consumo del producto **885322836** el cual es **32**. Se obtiene una variación del **918%**, 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.

“LEY 142 DE 1994. Artículo 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”

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) períodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis (6) períodos 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%

ANALISIS DEL MATERIAL RECOLECTADO:

Fecha toma de lectura anterior: 18 de febrero de 2022

Lectura anterior: 3745

Fecha toma de lectura actual: 19 de marzo de 2022

Lectura actual: 4071

Consumo utilizado: 326

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceoesp.com.co

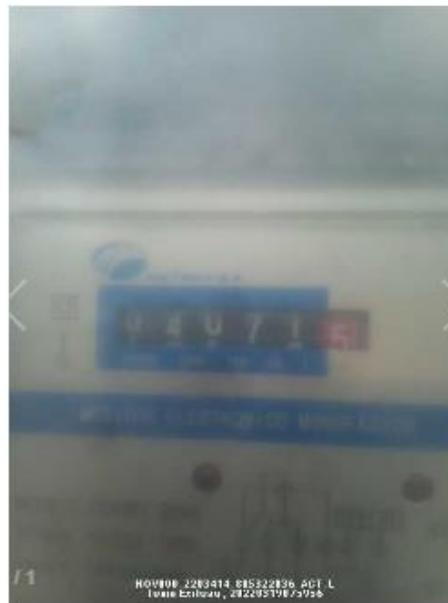


Numero de medidor encontrado: 1002450METMA

Verificando en el sistema comercial de CEO, el incremento de consumo registrado en el mes de **19 de marzo de 2022** por **294 kWh** se determina el aumento de consumo como procedente, se realiza validación de lecturas tomadas en los meses de **18 de febrero de 2022** y **19 de marzo de 2022** donde evidenciamos que continua el incremento de Kilovatios-hora (kWh).

Registro fotográfico lectura

Revisión Reintentos Período : [2203414] Itinerario : [19414411010] Reg : [0001] ID-Cliente :
[885322836] Lectura : [4071.0]



CAUSAL DE DESVIACION SIGNIFICATIVA:

Incremento atípico del consumo natural de energía eléctrica del cliente.

Oficina Principal:

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

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceosp.com.co



Contrato:	885322	Ciclo:	414 - CL 414 SUR NOR FS
Nombre:	HILBER	Apellido:	MUÑOZ MUÑOZ
Tipo Identificación:	111 - Cédula	Identificación:	76.358.321
Saldo Pendiente:	\$0.00	Teléfono:	3176887243

Productos	Estados de Cuenta	Pagos	Solicitudes	Financiaciones	Quejas y Recursos	Reclamos y Recursos	Archivos Adjuntos	Impedimentos	Movimientos del Contrato	Facturas Devueltas	Res
Producto	Estado de Corte	Tipo de Producto	Estado del Producto	Contrato	Plan Comercial	Nombre	Tipo Identificación Cliente	Identificación Cliente	Teléfono		
885322836	1 - CONEXION	7015 - ENERGIA	1 - Activo	885322	2 - PLAN REGULAD	HILBER MUÑOZ	111 - Cédula	76.358.321			

Componentes del Producto	Cuentas	Solicitudes	Suspensiones y Reconexiones	Financiaciones	Quejas y Recursos	Consumos	Retiros	Aforos	Elemento de medición	Productos Dependientes
Año Periodo	Mes Periodo	Días de Consumo	Consumo	Última Lectura	Fecha de Última Lectura	Consumo Promedio	Método de Cálculo	Código Elemento de Medición		
2022	5	28	27	4130	Thursday, May 19, 2022 8:26		4 - CONSUMO FACTU	1002450METMA		
2022	4	33	32	4103	Thursday, April 21, 2022 8:33	30	4 - CONSUMO FACTU	1002450METMA		
2022	3	29	326	4071	Saturday, March 19, 2022 8:0	30	4 - CONSUMO FACTU	1002450METMA		
2022	3	29	-294	4071	Saturday, March 19, 2022 8:0	30	4 - CONSUMO FACTU	1002450METMA		
2022	2	30	24	3745	Friday, February 18, 2022 8:2	32	4 - CONSUMO FACTU	1002450METMA		
2022	1	29	29	3721	Wednesday, January 19, 2022	36	4 - CONSUMO FACTU	1002450METMA		
2021	12	31	30	3692	Tuesday, December 21, 2021	41	4 - CONSUMO FACTU	1002450METMA		
2021	11	30	34	3662	Saturday, November 20, 2021	44	4 - CONSUMO FACTU	1002450METMA		

Periodo de Facturación	Lectura Tomada	Fecha de Lectura	Lectura Anterior	Fecha Lectura Anterior	Comentario de Lectura	Causa de No Lectura	Observación a la Lectura
26659 - 202203-414	4071	Saturday, March 19, 20	3745	Friday, February 18, 2022 8:	-1 -	-1 -	-1 -

CUADRO EXPLICATIVO DE CONSUMOS

Periodo por cobrar (Mes/año)	Febrero	Marzo
Lectura	3.745	4.071
Tarifa Aplicable \$\$\$ (TA)		\$ 839
Consumo Generado Kwh (CG)		326
Consumo Facturado Kwh (CF)		32
Consumo por cobrar Kwh (CC)= (CG-CF)		294
Valor consumo a cobrar por mes \$\$\$ = (CC*TA)		\$ 246.753
(-) Subsidio \$\$\$		\$ 49.351
Total valor a cobrar		\$ 197.402

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar el consumo facturado producto de la diferencia de lecturas registradas en el periodo comprendido entre el **18 de febrero de 2022** y el **19 de marzo de 2022** equipo de medida No **1002450METMA**, según la parte motiva de la presente decisión empresarial.

ARTICULO SEGUNDO: Con base en la presente decisión la CEO- Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., procede a la facturación del cargo por concepto de desviación significativa de consumos de energía eléctrica, que será reflejado en el siguiente periodo de facturación, en cumplimiento de lo indicado en el **PARÁGRAFO 5** de la cláusula 68 del contrato de condiciones uniformes de la CEO- Compañía Energética de

Occidente S.A.S. E.S.P. y el artículo 149 de la ley 142 de 1994, una vez se encuentre en firme la decisión administrativa, de la siguiente manera:

Factura objeto de investigación:

Kwh: 294

Desviación Significativa: \$ 246.753

Subsidio: \$ 49.351

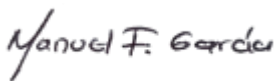
TOTAL, IMPORTE: CIENTO NOVENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS DOS (\$ 197.402)

ARTICULO TERCERO: Según lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 130 de la ley 142 de 1994 modificado por artículo 18 de la Ley 689 de 2001, el propietario y/o el suscriptor y/o usuario del servicio, son solidarios en los derechos y obligaciones derivados del contrato de condiciones uniformes.

ARTICULO CUARTO: Según lo dispone el artículo 154 de la ley 142 de 1994, contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en Subsidio el de Apelación, los cuales deberán interponerse ante la empresa en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente decisión administrativa en cualquiera de las oficinas comerciales de la CEO- Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

ARTICULO QUINTO: Una vez ejecutoriada la presente decisión empresarial, prestará mérito ejecutivo.

Cordialmente,



Manuel Garcia

Coordinador de Facturación

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

Proyectó: HDGC

Oficina Principal:

Cra. 7 No. 1N - 28 Ed. Edgar Negret 4º Piso

PBX: 833 93 93

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

www.ceoesp.com.co

