	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: FT-GAC-13
		VERSIÓN: 001
	NOTIFICACIÓN POR AVISO	FECHA: 11 DE AGOSTO DE 2023
		PAGINA 1 DE 1

AVISO No. 017

En la Isla de San Andrés, siendo el (los) 14 día (s) del mes de Agosto del año 2026, el suscrito Director Comercial de la **SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P. "SOPESA S.A E.S.P."**, ante la imposibilidad de llevar a cabo notificación personal del acto administrativo que en el cuadro siguiente se relaciona, de lo cual se deja expresa constancia en el expediente respectivo, procede a realizar **NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO**, remitiendo COPIA ÍNTEGRA DEL ACTO ADMINISTRATIVO, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, poniendo en conocimiento del interesado, su representante, apoderado o persona debidamente autorizada, de la decisión adoptada:

ITEM	COD. SUScriptor	NOMBRE DEL PETICIONARIO	ACTO ADMINISTRATIVO QUE SE NOTIFICA	FECHA DEL ACTO
1	1006479	JENNIFER DUQUE BOTERO	20264100044391	05/08/2026

Se advierte al interesado con fundamento en el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que contra esta decisión procede recurso de reposición ante la Empresa y, en subsidio de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El (los) recurso(s) deberán interponerse por escrito ante SOPESA S.A.E.S.P., dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación por **AVISO**.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso.

Atentamente,



WILSON ARROYO CHICO
DIRECTOR COMERCIAL
SOPESA S.A. E.S.P.



Al contestar cite estos datos:
Radicado No: *20264100044391*
San Andrés, Islas Fecha: 05-08-2026

Señora:
JENNIFER DUQUE BOTERO
Código de suscriptor No. 1006479
Ruta No. 05 5060 5277
Dirección: Bar Tom Hooker
Email: jeniferduque1983@gmail.com
Teléfono: 3125628030
San Andrés, Isla.

Ref.: Su oficio 20264100024542 del Miércoles, 15 de Julio de 2026

Asunto: Citación.

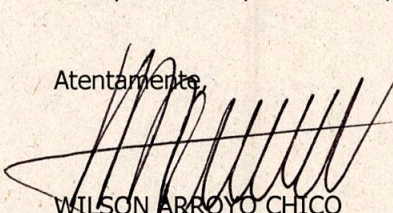
Cordial saludo señora Jennifer,

Sírvase presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta comunicación, a fin de que sea notificado de la decisión administrativa por medio de la cual se resuelve la reclamación radicada el día 15 de julio del 2026.

En caso de no presentarse para efectos de surtir la notificación personal, ésta se realizará mediante la notificación por aviso.

Las notificaciones se realizarán en la instalación ubicada en la oficina de atención al cliente Avenida Providencia No. 4-135 (diagonal antiguo Mini rey), en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 01:00 p.m. a 4:30 p.m.

Atentamente,



WILSON ARROYO CHICO
Director comercial

Elaboró: Shandira Stephenson
Revisó: Yuranis Reinosá

Transmitimos buena energía

20264100044391.



Al contestar cite estos datos:
Radicado No: *20264100044391*
San Andrés, Islas Fecha: 05-08-2026

Señora:
JENNIFER DUQUE BOTERO
Código de suscriptor No. 1006479
Ruta No. 05 5060 5277
Dirección: Bar Tom Hooker
Email: jeniferduque1983@gmail.com
Teléfono: 3125628030
San Andrés, Isla.

Ref.: Su oficio 20264100024542 del Miércoles, 15 de Julio de 2026

Asunto: (102) Inconformidad con el Consumo o Prod. Facturado

Cordial saludo,

En atención a la reclamación presentada por el cliente Jennifer Duque Botero, NIC 1006479, relacionada con su inconformidad con el consumo facturado en el período de junio de 2026, SOPESA S.A. E.S.P. procede a dar respuesta de fondo, con base en el análisis técnico, la normativa vigente y la información recopilada en la visita de revisión realizada al predio.

Marco normativo aplicable. Conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedio de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos de suscriptores o usuarios en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.* Asimismo, la Cláusula 43 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de SOPESA S.A. E.S.P. establece que, por regla general, el consumo facturable se determina por la diferencia entre dos lecturas consecutivas del equipo de medida, multiplicada por el factor del equipo o de conexión.

Verificación de la variación significativa del consumo — período 2026-06. Con el propósito de establecer si el consumo facturado en el período reclamado configura una variación significativa frente al comportamiento histórico del NIC 1006479, SOPESA S.A. E.S.P. aplicó el procedimiento del Artículo 37 de la Resolución CREG 105 007 de 2024, que define los parámetros estadísticos para determinar si un consumo se aparta de forma significativa del rango normal del cliente. El resultado del cálculo es el siguiente:

Transmitimos buena energía

Cuadro técnico CREG 105 007/2024 — período 2026-06

Ciclo de facturación	mensual
Consumo promedio histórico (CPH)	577.75 kWh
Desviación estándar poblacional (σ)	116.78 kWh
Coefficiente de variación (σ / CPH)	20.2 %
Límite superior (LS = CPH + 3σ)	928.09 kWh
Límite inferior (LI = $\max(0, \text{CPH} - 3\sigma)$)	227.41 kWh
Consumo del mes facturado	858 kWh
Días facturados del mes	30
Consumo del mes normalizado a 30 días	858.00 kWh
Indicador 6.1 (mes / LS $\times$ 100)	92.45 %
Indicador 6.2 (mes / LI $\times$ 100)	377.29 %
¿Configura DSC?	NO

Del cuadro anterior se observa que el consumo facturado en junio de 2026, fue de 858 kWh en 30 días. Sobre los doce (12) períodos previos válidos se calculó un consumo promedio histórico (CPH) de 577,7 kWh, una desviación estándar (σ) de 116,8 kWh, un límite superior (LS = CPH + 3σ) de 928,1 kWh y un límite inferior (LI = CPH - 3σ) de 227,4 kWh. El indicador 6.1 arrojó un valor de 92,4 %, el cual no supera el 100 %, y el indicador 6,2 fue de 377,3 %, que tampoco es inferior al 100 %. En consecuencia, el consumo del período reclamado se encuentra dentro del rango normal definido por la Resolución CREG 105 007 de 2024 y no configura una variación significativa de consumo; por lo tanto, los valores facturados se mantienen.

Revisión técnica en el predio. En cumplimiento del procedimiento establecido en la Cláusula 45 del CCU de SOPESA S.A. E.S.P., se realizó la siguiente visita de revisión técnica al inmueble:

Acta de revisión N° 205308 del 22 de julio de 2026, atendida por la señora Jennifer Duque Botero (C.C. 40993621, propietaria del inmueble). Las observaciones consignadas en el acta son: *la revisión fue atendida por la señora Jennifer duque botero, se le muestra la lectura encontrada en el medidor 63102 kW/-h que con relación a la lectura tomada el 1 de julio 62704 kW/h muestra que el servicio lleva consumidos 398 kW/h con proyección de 568 kW/h para el final del mes, las lecturas tienen secuencia, con el censo de carga entregado se le muestra que el consumo de energía facturado es acorde a el valor facturado, se le muestra que hay uno de los aires acondicionados que tiene el serpentín dañado y en mal estado explicándole que el deterioro de este elemento causa incremento en el consumo de energía y refuerza más el detalle de que informa la usuaria que para este mes y refuerza más el detalle de que informa la usuaria que para este mes solo ha usado uno de los aires acondicionado y el consumo de energía bajo a su promedio , ante esta evidencia la, cliente se compromete a no usar más ese aire , se toma registro fotográfico.*

De las observaciones del acta se desprenden dos elementos probatorios relevantes: primero, la lectura activa registrada en el medidor el 22 de julio de 2026, fue de 63.102 kWh, y la lectura tomada el 01 de julio de 2026, fue de 62.704 kWh, lo que acredita que el consumo registrado en el equipo de medida tiene secuencia lógica y corresponde a consumo real medido conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Segundo, el técnico verificó durante la visita que uno de los aires acondicionados del inmueble presenta el serpentín en mal estado, condición que eleva significativamente el consumo de energía de ese equipo, como se explica más adelante.

Transmitimos buena energía

20264100044391.

Análisis del censo de carga. Durante la visita de revisión se realizó el censo de carga del inmueble, con el objeto de determinar si el consumo facturado guarda coherencia con la carga eléctrica instalada y los patrones de uso declarados. A continuación se presenta el detalle de los equipos censados:

Censo de carga del inmueble

Electrodoméstico	Cantidad	Potencia (W)	Horas de uso/día	Consumo (kWh/mes)
Aire de 12000 BTU	2	1,090	4	261.60
Motobomba 1/2 HP	1	373	3	33.57
Televisor LCD 32	1	95	4	11.40
Nevera grande	1	200	24	144.00
Lámpara fluorescente 20 W	10	20	4	24.00
Ventilador de techo	1	60	6	10.80
Consumo total de energía (kWh/mes)				485.37

El consumo esperado por los equipos censados, ajustado por las condiciones climáticas del mes de junio de 2026, —temperatura de 28,8 °C y su respectiva humedad relativa, es decir, la entalpía (calor + humedad del aire)—, asciende a 485 kWh/mes. Este valor ya incorpora el efecto del clima sobre los equipos de frío (aires acondicionados y nevera), cuyo consumo se eleva cuando la temperatura y la humedad del aire son mayores; en consecuencia, no se trata de un estimado de uso moderado, sino de una proyección ajustada a las condiciones reales del período. El consumo facturado de 858 kWh supera en un 76,8 % al consumo esperado según el censo, diferencia que podría explicarse por equipos no declarados durante el censo, por patrones de uso superiores a los estimados, o por el estado deficiente del serpentín del aire acondicionado detectado en la visita, el cual demanda energía adicional para intentar alcanzar la temperatura de confort deseada. Se recomienda al cliente verificar el estado de todos sus equipos de climatización y efectuar el mantenimiento preventivo correspondiente.

Efecto del serpentín dañado sobre el consumo. El técnico de SOPESA S.A. E.S.P. identificó durante la revisión que uno de los aires acondicionados del predio opera con el serpentín deteriorado. Un serpentín en mal estado impide la transferencia eficiente de calor, lo que obliga al compresor a trabajar por períodos más prolongados y con mayor demanda de corriente para sostener el enfriamiento. Esta condición es propia del equipo del cliente y es ajena al sistema de medición; sin embargo, incide directamente en el consumo registrado por el medidor, pues el equipo consume más energía eléctrica de la necesaria para lograr el mismo resultado de climatización. Se recomienda al cliente realizar el mantenimiento o reemplazo del serpentín a la mayor brevedad posible, con el fin de reducir el consumo innecesario de energía.

Consumo de equipos de frío: a 26 °C vs a 28.8 °C (mes reclamado)

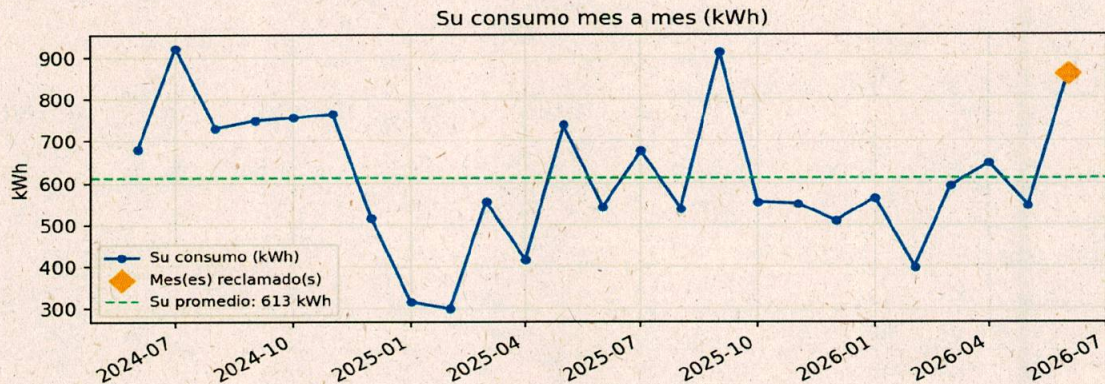
Equipo	Funcionamiento	A 26 °C	A 28.8 °C	Variación
2× Aire de 12000 BTU	Refrigeración	~218 kWh/mes	~262 kWh/mes	+20 %
1× Nevera grande	Refrigeración	~133 kWh/mes	~144 kWh/mes	+8 %

Es importante precisar que estos valores corresponden a la información suministrada por el cliente y pueden presentar diferencias con lo registrado por el equipo de medida, según las horas de uso

Transmitimos buena energía

reales, la temperatura o la información parcial aportada; por consiguiente, son indicativos de la energía que demandan los equipos y no son vinculantes frente al consumo real que registra el medidor.

Análisis del histórico de consumo. A continuación se presenta la gráfica del histórico de consumo mes a mes del NIC 1006479, con el fin de contextualizar el comportamiento del consumo del predio a lo largo del tiempo: **Su histórico de consumo (kWh)**



El histórico de consumo del NIC 1006479 muestra un comportamiento que correlaciona positivamente con la temperatura ambiente de la isla ($r = +0,68$ con la temperatura promedio y $r = +0,56$ con los grados-día de enfriamiento). Esto significa que el consumo del predio tiende a subir cuando la temperatura sube, lo que es coherente con la presencia de equipos de climatización —dos aires acondicionados— cuyo funcionamiento intensifica en los meses más cálidos y húmedos. En particular, la entalpía (calor + humedad del aire) determina en gran medida el esfuerzo que deben realizar los aires acondicionados: en los meses en que el aire está muy cargado de calor y humedad —el llamado efecto «bochorno»—, estos equipos trabajan de forma casi continua para compensar el calor que ingresa al espacio, lo que se refleja directamente en el consumo registrado. La nevera grande censada, por su parte, responde principalmente a la temperatura ambiente: a mayor temperatura, el compresor debe ciclar con más frecuencia para mantener la cadena de frío interior, lo que también contribuye al mayor consumo en los meses calurosos.

A continuación se presenta la comparación entre el consumo mensual del cliente y la temperatura ambiente registrada: **Su consumo frente a la temperatura ambiente**



Transmitimos buena energía

20264100044391.

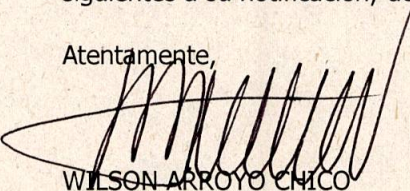
En junio de 2026, la temperatura ambiente fue de 28,8 °C, superior en 2,8 °C a la temperatura de referencia de 26 °C. Este diferencial climático, sumado a la humedad propia de la época en la isla, incrementa la demanda energética de los equipos de frío de forma proporcional.

Regla de subsistencia — consumos residenciales superiores a 800 kWh/mes. El inmueble está registrado con tipo de uso residencial. Conforme a la Resolución 181480 del 30 de agosto de 2012, los consumos residenciales superiores a 800 kWh/mes no son objeto de subsidio, por lo que cada kilovatio-hora que exceda dicho umbral se factura al valor pleno del costo unitario, sin subsidio. El artículo 1 de la citada Resolución dispone: *A partir del consumo de energía del mes siguiente a la publicación de la presente Resolución, no se subsidiará a los usuarios residenciales consumos de energía superiores a 800 kWh/mes.* En el período de junio de 2026, el consumo registrado fue de 858 kWh; en consecuencia, los 58 kWh que superan los 800 kWh/mes se facturan al valor pleno del costo unitario, sin aplicación de subsidio.

Conclusión y decisión. Efectuado el análisis técnico, normativo y probatorio del caso, SOPESA S.A. E.S.P. concluye lo siguiente: (i) el consumo facturado en el período de junio de 2026, correspondiente a 858 kWh, se encuentra dentro del rango normal definido por la Resolución CREG 105 007 de 2024 (límite superior: 928,1 kWh; límite inferior: 227,4 kWh), por lo que no configura una variación significativa de consumo; (ii) la revisión técnica realizada mediante el acta N° 205308 del 22 de julio de 2026, confirmó que las lecturas del medidor tienen secuencia lógica y corresponden a consumo real medido; (iii) el censo de carga y la temperatura del período (28,8 °C) explican, en conjunto con el estado deficiente del serpentín de uno de los aires acondicionados, el nivel de consumo registrado; y (iv) los 58 kWh que superan el umbral de 800 kWh/mes se facturan sin subsidio, conforme a la Resolución 181480 de 2012. En atención a lo anterior, no se accede a la solicitud de ajuste o reliquidación del consumo facturado en el período de junio de 2026, el cual se mantiene en firme. Sin perjuicio de lo anterior, SOPESA S.A. E.S.P. recomienda al cliente realizar el mantenimiento del serpentín del aire acondicionado en mal estado, con el fin de optimizar el consumo energético del predio.

Por lo anterior, contra la presente decisión administrativa procede el recurso de reposición y/o en subsidio de apelación en un mismo escrito ante la empresa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación; de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



WILSON ARROYO CHICO
Director comercial

Elaboró: Shandira Stephenson
Revisó: Yuranis Reinosá

Transmitimos buena energía